

Diplôme d'Etudes Supérieure Spécialisées (DESS)

2004-2005

En Sciences de l'Information et de la Communication

ESPACES PUBLICS NUMERIQUES

Développement urbain et rural par

les Technologies de l'Information et de la Communication

LA DIFFICULTE D'EVALUATION DES ESPACES PUBLICS NUMERIQUES :

Pré-test d'un dispositif d'expérimentation sur les usages

Sous la direction de : Michèle DESCOLONGES

Emeline GASNIER

Université Nanterre Paris 10

REMERCIEMENTS A :

L'équipe projet Cartus : Florence Durand Tornare (Villes Internet) et Gilles Proriot (Cognito) ainsi qu'aux usagers, responsables et animateurs des EPN, pour leur accueil, leur aide et leurs réponses.

Michel Arnaud, co-directeur du DESS EPN de Paris X Nanterre, Michèle Descolonges, sociologue et tutrice de ce mémoire, ainsi que l'ensemble des professeurs et intervenants du DESS, pour leurs enseignements durant cette année.

Florent Lajous, Epnologue et « veilleur » passionné, pour son aide tout au long de l'année et ses précieux conseils pour la rédaction de ce mémoire.

A l'ensemble de la promotion du DESS pour nos échanges et nos moments de travail, à distance ou en présentielle.

A mes proches, pour leur soutien et leur patience.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	1 -
I. PANORAMA DES USAGES IDENTIFIES AU TRAVERS DE 10 ETUDES....	8 -
A. Présentation et méthodologies des enquêtes sur les usages	8 -
1. <i>Enquête sur les usages dans les espaces publics multimédia</i> - CyberInstitut. -	8 -
2. <i>Focus sur 16 Espaces Publics Numériques</i> - Association des Epnologues- 9	-
3. <i>Programme d'observation des usages des réseaux</i> – Ministère de la Culture- 10 -	
4. <i>Fréquentation des Cyber-bases et initiation des usagers</i> – Yves Janvier éducation et territoires et Sophie Tiévant.....	15 -
5. <i>L'usage des TIC par les collectivités</i> – Marsouin	16 -
6. <i>Les Lieux d'Accès à Internet en Midi-Pyrénées</i> – DESS TIC-DT/ARDESI ..	17 -
7. <i>Analyse des espaces multimédias en Aquitaine</i> – Médias-Cité/Conseil régional Aquitaine	18 -
8. <i>Pays basque Evaluation Ntic juillet 2004</i> – aNTIC	19 -
9. <i>Etat des lieux du dispositif espaces publics numériques essonniens (EPNE)</i> – cabinet Retiss.....	19 -
10. <i>Dispositif d'Accès Public à Internet et au Multimédia à Brest. L'offre d'accès public, les publics et leurs pratiques</i> – Mairie de Brest.....	20 -
B. Résultats transversaux des 10 enquêtes.....	22 -
1. Nature de la fréquentation : profil des usagers dans les études comparatives -	22 -
a. Tableau comparatif selon le critère "sexe"	22 -

b.	Tableau comparatif selon le critère "âge"	23 -
c.	Tableau comparatif selon le critère "activité"	24 -
d.	Tableau comparatif selon le critère "niveau d'étude"	25 -
2.	Les différents usages	25 -
a.	Tableau comparatif des usages évoqués dans les études quantitatives	25 -
b.	Synthèse sur les usages recensés dans le corpus des 10 études	31 -
II.	PRE-TEST DE CARTUS SUR LE TERRAIN.....	43 -
A.	Champ d'étude et méthodologie utilisée.....	43 -
1.	Méthodologie d'enquête.....	43 -
a.	Méthodes de collecte	43 -
b.	Outils d'analyse.....	48 -
2.	Présentation des espaces.....	49 -
a.	Sites d'implantation des EPN étudiés	50 -
b.	Carte d'identité des EPN étudiés.....	51 -
c.	Usages dans les espaces	52 -
B.	L'analyse des résultats	54 -
a.	Typologie d'usagers	55 -
b.	Moments de l'enquête	58 -
c.	Usages et profils d'usages	59 -
	L'ensemble des usages.....	59 -
	Des profils d'usages.....	66 -
d.	Evaluation de l'enquête par les usagers	79 -
III.	UN OUTIL POUR LES ACTEURS DE L ACCES PUBLIC AUX TIC	81 -
A.	Regards sur les études existantes, le pré-test et Cartus	81 -
1.	Intérêts et limites des 10 études sur l'existant.....	81 -
2.	Intérêt et limites du pré-test et de Cartus.....	82 -

B.	Evolution préconisée pour l'enquête Cartus, propositions.....	- 87 -
1.	Sur l'outil de collecte	- 87 -
2.	Sur les questions posées	- 88 -
a.	Identité.....	- 88 -
b.	Moment de l'enquête.....	- 91 -
c.	Profil d'usages.....	- 93 -
3.	Sur le référentiel	- 93 -
4.	Sur les outils d'analyse.....	- 96 -
C.	L'évaluation pour identifier, légitimer et évoluer	- 96 -
	CONCLUSIONS PERSONNELLES	- 101 -
	BIBLIOGRAPHIE.....	- 103 -
	WEBOGRAPHIE	- 107 -
	ANNEXE 1 LES DIFFERENTS LABELS (source Association des Epnologues)..	- 109 -
	ANNEXE 2 ECHEANCIER COMMENTE DES PRINCIPALES PHASES DU PROJET CARTUS.....	- 114 -
	ANNEXE 3 CALENDRIER DES TACHES.....	- 119 -
	ANNEXE 4 DOCUMENT DE TRAVAIL CARTUS / REFERENTIEL D USAGES VERSION 3.....	- 127 -
	ANNEXE 5 DOCUMENT DE TRAVAIL CARTUS : REFERENTIEL D USAGES VERSION DEFINITIVE	- 130 -
	ANNEXE 6 LISTE DES CATEGORIES SOCIOPROFESSIONNELLES DE PUBLICATION COURANTE 2003 NIVEAU 2 : 24 POSTES (Source INSEE)	- 136 -

INTRODUCTION

-Contexte et objet de la recherche

Mon arrivée dans le DESS

Issue d'une maîtrise Information-Communication plutôt axée sur le journalisme, j'avais l'envie, en entamant mon troisième cycle universitaire, de découvrir des parties du champ de l'information communication que je n'avais pas abordées en profondeur au cours de mes études. Parmi elles, le multimédia et le rapport entre Technologies de l'Information et de la Communication (TIC) et territoires.

En intégrant le DESS Espaces Publics Numériques (EPN), j'ai donc eu l'occasion d'étudier le développement territorial par les TIC et ai découvert un monde totalement inconnu pour moi jusqu'alors : celui des EPN avec ses animateurs multimédia (leurs missions et problématiques), des logiciels libres, (qui même s'ils ne sont pas spécialement liés aux EPN étaient encore une nouveauté pour moi) et celui de la notion de service public. Mon envie d'intégrer le DESS, même si elle était motivée par une volonté d'apprendre, manquait par contre d'une idée de projet entrant dans le cadre de la formation et faisant l'objet du stage et mémoire du cursus.

Ainsi sans réseau ni esquisse de projet, j'ai tout de suite saisi l'opportunité offerte par Michel Arnaud, directeur du DESS EPN, et Florence Durand Tornare, de l'association Villes Internet, de collaborer au projet Cartus.

J'ai donc intégré l'équipe projet en novembre 2004 avec laquelle je travaille jusqu'en décembre 2005, au projet de cartographie des usages porté par le Ministère de la Recherche, le laboratoire CRIS SERIES de Nanterre, Cognito et Villes Internet. Précisons que ces deux dernières structures sont deux associations, spécialisées respectivement dans la cartographie de la connaissance pour la première, et dans la promotion de l'Internet citoyen pour la seconde.

Historique et problème

Afin de tirer profit de cette expérience de travail sur Cartus, je me suis appropriée, avec l'accord des porteurs du projet, certains outils et méthodes créés pour le projet afin de rédiger ce mémoire. Ainsi, même si ce dernier ne synthétise pas Cartus, la genèse de mon écrit et du projet provient d'un même constat : celui d'un manque d'évaluation des usages dans les espaces publics numériques en France, nécessaire pour le financement et la pérennité des espaces. Un enjeu déjà bien compris lors des 7èmes Rencontres d'Autrans en 2003 : Pour les personnes présentes, *« certes, il est nécessaire d'évaluer les activités de l'espace mais c'est aussi nécessaire de justifier les dépenses auprès des tutelles. L'évaluation permet de mieux répondre aux attentes du public et facilite la pérennisation des activités. »*¹

Avant de revenir sur ce constat, il convient de retracer rapidement les grandes étapes de création des espaces publics numériques.

Evoqué en août 1997, à l'occasion de l'ouverture de l'Université d'été de la Communication d'Hourtin, c'est en janvier 1998, lors du Comité Interministériel pour la Société de l'Information (CISI) qu'est lancé le Plan d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information (PAGSI). L'objectif était à ce moment là de prendre en considération l'enjeu que pouvaient représenter les TIC (du point de vue économique, social, etc....) et de réfléchir aux mesures à mettre en place pour éviter que la France ne prenne du retard dans le domaine. A cette époque, on ne parlait pas encore d'EPN, seuls les ECM (Espaces Cultures Multimédia) étaient officiellement lancés. Six axes prioritaires étaient alors définis en amont d'une démarche qui prendra forme officiellement lors du CISI 2000. Parmi les grands travaux comptait le lancement des EPN.

Dès lors, chaque Ministère réfléchît avec pour objectif la mise en place d'espaces publics numériques dont les missions devaient coller à celles des ministères qui les chapotaient.

¹ Pourquoi et comment mettre en place un système d'évaluation dans un EPN ?, 7èmes Rencontres d'Autrans, atelier, Acte du colloque, 8 janvier 2003, http://www.cyber-institut.org/epm/a03/cr_atel.ht

Cependant, en dépit des divers labels qui furent lancés², les trois rôles essentiels joués par les EPN étaient similaires. Il s'agissait d'être un lieu de découverte et d'initiation à Internet et au multimédia, d'accès individuel ou en groupe à ces outils et un espace de rencontres et d'échanges.

Cinq ans après, on peut constater que la mission d'initiation semble être accomplie à certains endroits, comme le prouve l'arrêt, en juin 2004, des activités du Bus Net dans le territoire Bocage Trois Vallées.³ Créé dans le cadre de « Picardie en Ligne », le Bus Net était au service de ses habitants depuis octobre 1999. *« Après presque cinq ans d'activités, il a cessé ses prestations le 30 juin 2004, ayant rempli sa mission d'initiation auprès du grand public. Deux des animateurs multimédia étaient arrivés au terme de leur contrat emploi-jeune et le choix a été fait de ne pas pérenniser ces postes. (...) Par ailleurs aucune structure territoriale n'a souhaité prendre le relais en aménageant des points fixes. »*

Cet exemple, même s'il est à replacer dans son contexte (le service itinérant utilisait un autobus d'occasion dont la durée de vie était limitée) est quand même bien représentatif des maux qui touchent l'accès public à Internet en France. Il soulève à la fois la question des emplois-jeunes et celle de la mission des espaces.

Si l'on part du principe que la mission première était l'initiation et que celle-ci est remplie, alors on peut s'étonner que certaines structures ne désemplissent pas. En Essonne par exemple, Didier Ponge, coordinateur du dispositif Espaces Publics Numériques Essonniers, rappelait, lors d'une rencontre Villes Internet⁴ à Fontenay-sous-Bois que les espaces du département fonctionnent à « 100% de leur capacité ». Un succès par endroits, comme dans la capitale où les « quatorze espaces publics numériques [soutenus par la municipalité] ont reçu 110 000 visiteurs et ont organisé 7 100 sessions d'apprentissage entre juin 2004 et juin 2005. »⁵

² cf. annexe 1

³ *Les espaces publics numériques du territoire de l'Adermas : de l'expérimentation à la pérennisation ?*, Repères numériques de Picardie, 2004, http://www.renupi.org/article.php3?id_article=209

⁴ *Dix ans d'accès public à Internet : comment construire les 10 prochaines années ?*, Rencontre régionale Villes Internet, Fontenay-sous-Bois, Acte du colloque, 18 janvier 2005, http://www.villes-internet.net/article.php3?id_article=546

⁵ Source : *Quand l'informatique séduit les Parisiens*, Metro Paris, 5 juillet 2005

Ces bilans du point de vue de la fréquentation peuvent être vus de deux manières différentes. Si on estime que la mission première des EPN était d'initier, alors ces observations révéleraient que l'initiation est loin d'être acquise pour tout le monde, sans compter que le public se renouvelle. Autre hypothèse ; les usagers auraient besoin d'aller au-delà de l'initiation, au travers d'un accompagnement avec des spécialistes pour mener à bien leurs projets, même s'ils ont été initiés.

On voit bien là que l'absence de clarté dans les missions des espaces a pour conséquence un manque de visibilité sur leurs objectifs et résultats et donc sur leur viabilité : *« confrontés à leurs limites, les espaces publics numériques (...) sont de plus en plus remis en cause, de la plus brutale des manières : financièrement. »*⁶

Pourtant, certaines politiques publiques ont été lancées priorisant les objectifs avant les moyens : *« Des progrès restent encore à faire comme confier aux EPN des missions avec une approche plus méthodique (qui inscrit à la fois la collaboration avec les associations et communautés locales comme une priorité qui permet aux EPN d'évaluer certaines de leurs actions avec des indicateurs mesurables) ou lever le tabou de la formation (...). »*⁷

On voit que dans ce processus de progression, une part importante revient à l'évaluation des actions de l'EPN. Concernant ces dernières, l'équipe du Cyberinstitut note *« un certain décalage entre la richesse des offres d'initiations proposées par les EPN et les applications qui ont le plus la faveur du public. »*⁸. Son étude montre combien il est important de connaître, par le truchement de l'évaluation, les usages du public qui fréquente les lieux d'accès au multimédia.

Avant cela, apportons des précisions quant aux définitions du terme « usage ».

Tout d'abord, *« l'usage passe par une décision double : acheter l'appareil et s'en servir. (...) Pour l'utilisateur, la finalité n'est pas, en général, de faire fonctionner l'appareil mais de s'en servir pour un service qui n'a rien à voir avec la technologie. »*⁹

⁶ *Avenir des EPN : soutenir l'innovation locale*, Hubert Guillaud, 23 septembre 2004, Internet Actu, <http://www.internetactu.net/index.php?p=4993>

⁷ *Ibid*

⁸ *Enquête sur les usages dans les espaces publics multimédia*, Jean-François Ferraille, Bruno Oudet et Jean-Luc Raymond, CyberInstitut, juin 2003 - <http://www.cyber-institut.org>

⁹ *La logique de l'usage, Essai sur les machines à communiquer*, Jacques Perriault, 1989, Flammarion, p. 205

Plus précisément, pour certains, l'usage implique la stabilisation dans la durée d'une utilisation : *« selon le poids des uns et des autres, selon leur plus ou moins grande stabilité dans la négociation qui s'instaure entre l'utilisateur et l'appareil, l'usage sera conformité, détournement ou rejet, principalement instrumental ou symbolique. (...) L'acceptation, c'est-à-dire le calage final de la niche d'usage, intervient au terme d'une sorte de procès qu'instruisent les utilisateurs. »*¹⁰

Le terme usage peut aussi être défini de façon plus générale : *« Action, fait de se servir de quelque chose, utilisation, emploi. (...) Fonction, destination de quelque chose, emploi que l'on peut en faire. »*¹¹

Par ailleurs, le sens donné au terme « usage » par les auteurs du projet Cartus équivaut plus à savoir quel est le but des usagers, dans leur utilisation (d'un objet technique) par le biais d'une pratique (action de l'utilisateur).

Du fait que le sens qui est donné au terme « usage » est très fonction des études, au fil de ce mémoire, nous l'utiliserons dans son sens le plus large.

De même, pour le terme « usager », il convient de rappeler que celui-ci a trait à l'utilisation d'un service public.

-Présentation succincte de Cartus

Comme nous l'avons vu précédemment, l'origine du lancement du dispositif d'expérimentation Cartus vient d'un manque d'évaluation des EPN constaté par les auteurs du projet. Le but final des concepteurs à la fin de la première année est de proposer un cahier des charges dédié à la mise en place d'un *« dispositif d'évaluation en continu des politiques publiques d'accès à l'Internet dans les EPN. »*¹²

Si l'objectif de l'année 1 est atteint, ils espèrent pouvoir lancer l'année suivante (2006), le déploiement du dispositif sur toute la France.

¹⁰ *Ibid.*, p. 230

¹¹ Dictionnaire encyclopédique. Le Petit Larousse Illustré, 1996, Larousse, p 1049

¹² *Projet Cartus Résumé*, document interne, 2004

L'équipe estime en effet que si le projet fonctionne, l'observation et la clarification des usages dans les EPN puis la mise en place d'un outil pérenne d'enquête sur les usages permettra aux équipes d'animations de mieux identifier les usages pratiqués en permanence. Ceci sera un moyen pour ces mêmes équipes, de justifier de la plus value des EPN dans le monde des TIC et les territoires à un moment où leur pérennisation est parfois remise en question.¹³.

Les auteurs supputent que les décideurs ainsi informés, il leur sera plus évident de redéfinir les missions des EPN en fonction des demandes du public tout en les inscrivant dans une politique globale d'accès public au multimédia et à Internet.

-Objet de ce mémoire

Pour ce qui est de ce mémoire, l'idée n'est pas de retracer les phases du projet de cartographie des usages¹⁴ ou d'en faire une copie, mais plutôt d'y apporter des premiers éléments de réponses, un complément et des propositions d'amélioration après analyse des résultats d'un pré-test du dispositif expérimental. Nous nous attacherons aussi à voir la portée de l'évaluation en général et à la replacer dans le contexte plus global de l'accès public aux TIC.

Ainsi, ce mémoire est d'abord un pré-test de la partie collecte auprès des usagers du projet d'expérimentation Cartus dans cinq EPN pilotes du projet (détails dans la partie 2 de ce mémoire). Mais il est aussi une réflexion sur l'évaluation en général.

Avant d'identifier ce que l'enquête de terrain apporte comme enseignements en matière d'amélioration de la partie collecte du dispositif d'évaluation Cartus, il nous a paru bénéfique de commencer par réaliser un panorama des études existantes sur les usages en France et d'en faire ressortir leurs conclusions.

¹³ Cf. annexe 2

¹⁴ cf. annexe 2 et annexe 3

Ainsi, dans une première partie, nous présenterons les méthodologies et les résultats de dix études menées dans les EPN avant d'exposer notre propre enquête de terrain et ses résultats. La troisième partie de ce mémoire sera consacrée aux propositions d'améliorations du dispositif Cartus en regard de notre vécu de terrain et de l'existant. Dans cette même partie, nous verrons les apports et les limites de l'évaluation en général dans la vie des EPN.

I. PANORAMA DES USAGES IDENTIFIES AU TRAVERS DE 10 ETUDES

Comme le prouvent les comptes-rendus des rencontres d'Autrans 2003 et de Villes Internet de janvier 2005, tout le monde s'accorde à dire que l'évaluation des EPN est un mal nécessaire pour pérenniser ces mêmes espaces.

Pourtant, tous les espaces publics numériques n'ont pas encore pris l'habitude d'identifier précisément les usages qui se pratiquent en leur sein. Quant aux études globales, elles sont rares et portent en général sur un réseau, un label ou une zone territoriale particulière.

Cependant, même si « l'étude parfaite » n'existe pas, une dizaine de productions de divers auteurs, figure comme étant des références dans le monde de l'accès public à Internet et au multimédia. Ce corpus a été sélectionné en fonction de la disponibilité, de l'accès en ligne, de la date de parution et de l'exhaustivité des enquêtes.

Après avoir présenté chacune d'entre elles, nous nous appliquerons à réaliser une analyse transversale thématique des résultats qui en découlent.

A. Présentation et méthodologies des enquêtes sur les usages

Pour faciliter la lecture, nous avons classé ces études du global au local, puis chronologiquement. Ainsi apparaissent en premier lieu les études nationales sans distinction de réseaux, puis celles par réseaux ou labels. En second lieu, sont identifiées les recherches ayant trait aux territoires en suivant l'échelon administratif classique (région, département, municipalité).

1. Enquête sur les usages dans les espaces publics multimédia - CyberInstitut

Parmi les principales études nationales connues et reconnues, figure celle réalisée par Jean-François Ferraille, Bruno Oudet et Jean-Luc Raymond¹⁵. Avec l'association Reso, et dix

¹⁵ *Enquête sur les usages dans les espaces publics multimédia*, op. Cit.

acteurs de terrain, ils ont enquêté auprès de 667 EPM, ce qui donne un pourcentage de répondants, selon leurs estimations, de 10% des espaces existants. Réalisée entre novembre 2002 et janvier 2003, cette étude n'intègre donc pas la problématique du statut des emplois jeunes, puisque celui-ci n'avait pas encore été remis en question à cette époque. L'étude révèle que 69% des répondants étaient animateurs souvent employés à temps plein dans des structures situées à plus de 60% en zone urbaine.

Le questionnaire comprenant 88 questions pour la majorité fermées, a été mis en ligne sur le site du Cyberinstitut¹⁶. Pour faire connaître l'enquête aux animateurs, la liste de diffusion EPM¹⁷ et les réseaux ont été mobilisés. Les auteurs se sont notamment appliqués à radiographier les espaces ayant participé à l'enquête avant d'établir les grandes lignes de leurs analyses.

La radiographie des espaces tous labels confondus porte sur différents points :

- portrait sur la forme (personnel, lieu, utilisation de logiciels spécifiques comme les logiciels libres)

- le contenu (publics, services proposés, usages constatés)

Les résultats sont présentés sous forme de tableaux et diagrammes, accompagnés de commentaires.

2. Focus sur 16 Espaces Publics Numériques - Association des Epnologues

Commandée par la Délégation aux usages de l'Internet (DUI), cette enquête qualitative a été réalisée en mars et avril 2005 par deux membres de l'association des Epnologues¹⁸. Ce focus sur 16 espaces publics numériques français « *se veut une contribution, parmi d'autres, à la Rencontre nationale des Espaces publics numériques des 3 et 4 mai 2005 à Marseille, lancée et pilotée par la DUI.* » Un travail de mutualisation des enquêtes a d'ailleurs été lancé lors de cet événement, avec plusieurs partenaires du secteur. Son résultat devrait être publié

¹⁶ <http://www.cyber-institut.org/epm/news/enquete.htm>

¹⁷ Créée par le même Jean-Luc Raymond en septembre 2000, cette liste indépendante est destinée au partage d'expériences entre animateurs multimédia. Elle compte en juillet 2005 près de 2204 inscrits

¹⁸ Créée en 2004 par les étudiants du DESS Espaces Publics Numériques Développement urbain et rural par les Technologies De L'information et de la Communication de l'université Paris X Nanterre, l'association des Epnologues se veut incubateur de projet dans le domaine de l'accès public à Internet et souhaite favoriser la création de liens entre les promotions du DESS, <http://epnologues.free.fr>

prochainement dans un Livre blanc de l'accès public à l'Internet. De plus, cette rencontre avait pour axe les missions des EPN, à l'heure où la décentralisation fait des collectivités territoriales les principaux financeurs des structures.

Contrairement à la précédente, cette étude prend en compte les problématiques telles que la fin des emplois jeunes, la fermeture de certains espaces et le questionnement sur le rôle de l'Etat au moment de la décentralisation qui entre aussi dans les préoccupations des EPN puisque gérés par les collectivités territoriales.

Du point de vue méthodologique, « *l'enquête porte sur 16 Espaces publics numériques, disséminés sur la France métropolitaine. Les critères de sélection de ces espaces ont été définis dans un souci de diversité et d'originalité* »: localisation, structure porteuse, missions prioritaires du lieu, appartenance ou non de l'Espace à un réseau (national, régional, départemental ou municipal d'accès). En s'appuyant sur des modèles préexistants, les deux enquêteurs ont rédigé un guide d'entretien, qui a servi de fil conducteur aux interviews et échanges avec les personnes interrogées. Construit sur des questions ouvertes, il a permis de faire ressortir l'identité de leur projet et leurs motivations. Ces entretiens d'une moyenne de deux heures ont été réalisés *in situ* ou par téléphone, auprès d'un ou plusieurs acteurs du projet. Les enquêteurs ont ensuite rédigé des comptes-rendus d'entretien, en tentant de faire ressortir l'évolution du projet depuis ses débuts.

3. Programme d'observation des usages des réseaux – Ministère de la Culture

Initié par le ministère de la Culture en fin d'année 1996, le programme d'observation et d'analyse des usages des réseaux¹⁹ s'est échelonné sur trois grandes phases dont la dernière s'est déroulée en 2003. Le terrain de recherche des auteurs de l'enquête était donc des espaces numérisés, que l'on appellera par la suite Espaces culture multimédia (ECM). Rappelons que ce programme accompagne la vie des ECM jusqu'à la mise en place de leur label et le recentrage de leurs missions à partir de 2003. Les espaces qui ne suivent pas ces dernières sont délabellisés. Pour plus de confort lors de la lecture, rappelons les différentes études intégrées dans le programme lancé en 1996 :

¹⁹ *Programme d'observation des usages des réseaux ECM*, Serge Pouts-Lajus et Sophie Tiévant, 1997/2003, Ministère de la Culture et de la Communication,
<http://www.ecm.culture.gouv.fr/culture/actualites/politique/ecm/etudes.htm>

- première phase : *Analyse des usages dans des manifestations culturelles temporaires, un réseau d'Art contemporain, une ville, des établissements scolaires* (1997)

- seconde phase : *Observation et analyse des usages des réseaux dans des centres d'accès publics en France, en Espagne et Portugal* (1998)

- troisième phase : rédaction de huit études thématiques (1999/2003) :

- *Usages individuels et accès libre* (décembre 1999)

- *Initiation et formation* (décembre 1999)

- *Partenaires institutionnels et usagers collectifs* (décembre 1999)

- *ECM et politique de la Ville* (avril 2000)

- *Ateliers de création et de pratiques artistiques* (octobre 2000)

- *Animateurs multimédia—Qui sont-ils ? Que font-ils ? Un nouveau métier ?* (décembre 2000)

- *Trajectoires personnelles et projets individuels* (mars 2001)

- *ECM : un réseau, une communauté d'acteurs* (décembre 2003)

La thématique *Animateurs multimédia Qui sont-ils ? Que font-ils ? Un nouveau métier ?*, bien qu'intéressante puisqu'elle permet de comprendre le rôle des animateurs, ne sera pas traitée ici, car à la lisière de l'évaluation propre des usages, mais nous ne manquerons pas d'y revenir au cours de notre réflexion. Il en sera de même pour l'étude de 2003 intitulée *ECM : un réseau, une communauté d'acteurs*.

Du fait de sa durée dans le temps, ce programme montre l'évolution des usages recensés tout en accompagnant la création du label ECM et des EPN en général.

Toutes ces enquêtes ont été réalisées par l'équipe de Serge Pouts-Lajus avec toujours la même procédure : une observation des structures ainsi que des entretiens individuels avec les usagers des diverses structures visitées. Ces dernières ont fait l'objet, en préambule de chaque thématique d'une présentation détaillée (historique du lieu, fonctionnement, avec parfois un point sur les animateurs et leurs façons de travailler).

a. **Première phase :** *Analyse des usages dans des manifestations culturelles temporaires, un réseau d'Art contemporain, une ville, des établissements scolaires* (1997)

Débutée fin 1996, elle a duré tout au long de l'année 1997. Elle avait pour objet l'observation sur les activités d'utilisation du réseau, de consultation de ressources en ligne, et plus largement l'analyse des représentations et des logiques d'usages dans des manifestations culturelles temporaires, une ville, deux établissements scolaires, un réseau d'écoles d'Art et une exposition d'art contemporain. Il est donc bon de préciser que les terrains de recherches n'étaient pas toujours des espaces multimédia permanents, mais que les manifestations étaient considérées par les auteurs de l'enquête comme « *cadre(s) privilégié(s) d'observations des pratiques et des représentations du public vis-à-vis des réseaux* ».

Les six lieux ont fait l'objet chacun d'une monographie, puis d'une analyse transversale.

b. **Seconde phase :** *Observation et analyse des usages des réseaux dans des centres d'accès publics en France, en Espagne et Portugal* (1998)

La seconde phase du programme s'est prolongée en 1998 par une série d'études dans 10 centres situés en France, en Espagne et au Portugal. Le rapport présente un panorama des usages et des usagers obtenu à l'aide d'entretiens semi-directifs d'une durée de 15 à 30 minutes.

c. **Troisième phase :** rédaction de huit études thématiques (1999/2003) :

La troisième phase du programme, a permis de poursuivre, entre 1999 et 2003, les observations de terrain dans un certain nombre d'Espaces Culture Multimédia et a donné lieu à la publication des six études thématiques listées précédemment :

Phase 3-1 : *-Usages individuels en accès libre* (décembre 1999)

Cette étude a été réalisée entre janvier et octobre 1999 dans trois sites distincts : un centre de culture scientifique et technique, une bibliothèque et trois centres d'accès publics créés par une municipalité.

Après avoir rappelé le contexte et les principes de fonctionnement relatifs à chacun des trois cas étudiés, les auteurs se sont concentrés, de façon transversale, sur les motivations des personnes, leurs intentions et la nature de leurs activités.

Les entretiens systématiques avec les usagers de chaque lieu ont été retranscrits, ce qui a permis de les regrouper par catégories.

Phase 3-2 : *-Initiation et formation* (décembre 1999)

Cette enquête a été menée dans des structures qui offraient des « *formes hybrides* » de services²⁰ telles que les « formations d'initiation à Internet » (bibliothèque municipale d'Amiens) ou encore « des stages d'initiation à la création de pages Web » (l'espace Mendès-France de Poitiers). Les deux terrains sont les mêmes que ceux visités lors de l'enquête sur les usages individuels, durant d'ailleurs, la même période. Le fonctionnement de ces services et usages a fait l'objet d'observations, de retranscriptions de récits et d'analyses détaillées.

Il est précisé (pour l'étude dans la bibliothèque municipale), que les « *différentes données quantitatives concernant le public sont issues de l'exploitation des réponses au questionnaire « Picardie en Ligne » rempli par tous les participants à l'issue du stage* ».

Phase 3-3 : *-Partenaires institutionnels et usagers collectifs* (décembre 1999)

Cette étude qui aborde les usagers collectifs, a été menée au cours du premier semestre 1999. Le terrain d'observation est celui de trois ECM, qui, comme d'autres, ont, au travers de leurs activités, tissé des liens avec des structures agissant dans le même champ qu'eux, allant jusqu'à travailler en partenariat. C'est la raison pour laquelle, les auteurs de ce dossier ont choisi de considérer « *ces institutions comme des usagers particuliers de l'ECM* »

« *Ce dossier thématique est constitué de trois études monographiques portant chacune respectivement sur ces trois familles particulières d'usagers et sur les fonctions qu'ils mettent en jeu au sein de chacun des trois ECM.* » Pour se faire, les auteurs ont procédé à une

²⁰ Par opposition à la formation, l'initiation est essentiellement manipulatoire, empirique, non scénarisée et n'a pas de finalité précise.

observation du fonctionnement et à une série d'une dizaine d'entretiens (dont une partie est retranscrite) avec les acteurs de ces usages particuliers.

Phase 3-4 : *-ECM et politique de la Ville* (avril 2000)

Comme pour les précédentes, cette étude sur les usages a été menée dans un nombre restreint d'institutions. Trois lieux ont fait l'objet d'une série d'observations et d'analyses des usages : une maison des Jeunes et de la Culture (MJC), une bibliothèque municipale et un théâtre. L'observation et l'administration d'une série d'une quinzaine d'entretiens (retranscrits dans l'étude) avec les usagers et animateurs ont été conduites de novembre 1999 à mars 2000.

L'analyse transversale a été complétée et enrichie par l'étude réalisée auparavant dans les ECM et par l'étude d'un lieu d'accès public réalisée par la communauté de communes de la région de Saverne et de la Caisse des Dépôts et Consignations. Après une triple monographie des lieux étudiés, les auteurs présentent les analyses transversales en trois grandes questions : la question institutionnelle, la question des publics et des usages et enfin la thématique technologie, éducation et médiation culturelle.

Phase 3-5 : *-Ateliers de création et de pratiques artistiques* (octobre 2000)

Rédigée en octobre 2000, la cinquième étude thématique a pour objet les ateliers de création et de pratiques artistiques dans tout de qu'ils ont de pluriel. En effet, les auteurs précisent que « *la coexistence d'une grande variété de situations dans une même étude est voulue : l'état embryonnaire des pratiques observées, les effets imprévisibles d'hybridation des œuvres causés par l'usage des outils multimédias et, sur le plan humain, la participation conjointe d'artistes, d'amateurs et d'animateurs multimédias dans un même projet, discréditent à l'avance toute idée de clôture stricte du champ.* »

Sur les huit ECM visités, à divers moments (il est question d'octobre 1999 et de mai 2000), l'ensemble de l'activité de l'ECM a été considérée pour cinq d'entre eux. Pour les trois autres, seule une opération ponctuelle a fait l'objet d'une observation et d'une analyse.

Phase 3-6 : *-Trajectoires personnelles et projets individuels* (mars 2001)

Le rendu de cette thématique parue en mars 2001 prend la forme d'une série de douze entretiens individuels avec des usagers. Les auteurs précisent que les « *douze cas rassemblés ne sont pas représentatifs des usagers habituels des ECM ; ils correspondent à des cas extrêmes d'usagers intensifs, très engagés dans un projet ou une passion.* » Ces usagers ont été indiqués aux auteurs par les animateurs qui avaient accepté de répondre à un appel lancé en novembre 2000 sur la liste de diffusion des ECM

4. *Fréquentation des Cyber-bases et initiation des usagers – Yves Janvier éducation et territoires et Sophie Tiévant*

Le rapport *Fréquentation des Cyber-bases et initiation des usagers* est issu d'une enquête menée par le groupement Yves Janvier éducation et territoires, Pleins sens et Sophie Tiévant. Cette enquête a été réalisée dans le cadre d'un dispositif d'évaluation du programme pour le déploiement des Cyber-bases. Elle se réfère directement aux missions et fonctions de ce type d'EPN (accès, initiation et usages).

Elle a été réalisée sur le terrain pendant les mois de décembre 2003 et de janvier 2004, alors que le programme de déploiement était en cours. Ceci implique des résultats partiellement différents de ceux que l'on obtiendrait aujourd'hui pour la même enquête²¹.

Pour la première partie sur la mesure de la fréquentation, 34 Cyber-bases ont été retenues. Pour les seconde et troisième parties qui s'appliquent à étudier quels sont la nature et le mode de fréquentation des Cyber-bases, les informations recueillies ont été obtenues au moyen d'un questionnaire rempli par 250 usagers provenant de cinq Cyber-bases. Pour la quatrième partie, comme la nature de la fréquentation, la fonction d'initiation a été analysée à partir des résultats d'un questionnaire soumis à 162 usagers débutants de différentes Cyber-bases, à leur arrivée dans les lieux. La dernière partie du rapport a trait aux atouts du concept. La méthodologie était de laisser répondre librement les usagers à une question :

²¹ A l'été 2005, on compte plus de 230 Cyber-bases. Elles devraient être plus de 300 à la fin 2005 : <http://www.cyber-base.org/cyber-base/internaute/reseau.do>

« globalement, la Cyber-base, c'est bien ou pas ?... ». Les réponses ont ensuite été codées avec la possibilité de noter plusieurs réponses par personne (total supérieur à 100%).

En plus des études portant sur un label à l'échelle nationale, des évaluations ont été menées ou sont en cours²² dans plusieurs régions.

5. L'usage des TIC par les collectivités – Marsouin

Le laboratoire Marsouin²³ a réalisé, dans le cadre de son étude globale sur l'usage des Technologies de l'Information et de la Communication par les collectivités²⁴, une l'évaluation du dispositif « Cybercommunes », initié en 1998 par le Conseil Régional de Bretagne.²⁵

Sa première phase, en réunissant une analyse quantitative et qualitative, a permis d'obtenir une typologie des espaces qui servira ensuite lors d'une seconde phase, au protocole d'évaluation complet du programme des Cybercommunes en Bretagne.

Après une présentation des espaces étudiés (offres d'activités, genèse des Cybercommunes, travail des animateurs), la première phase de ce rapport détaille dans son introduction la démarche employée par les auteurs lors de la conduite de l'enquête. On y apprend que l'analyse statistique est fondée sur des réponses fournies à un questionnaire adressé aux animateurs des espaces (bénévoles ou non). « *La diffusion du questionnaire en ligne, soutenue par une relance téléphonique a permis l'obtention de 287 réponses exploitables.* » Le questionnaire s'articulait autour de cinq thèmes : l'espace multimédia Cybercommune, les utilisateurs, l'animation du lieu, le réseau des Cybercommunes²⁶ et la description de la commune. Dans un premier temps, ce questionnaire a été testé auprès d'une dizaine d'espaces, puis réajusté. Ensuite, une analyse descriptive a été menée sous forme de tableaux de tri croisés avant d'élaborer une typologie des Cybercommunes selon le niveau de fréquentation et le type d'usages qui y sont développés. En plus des informations fournies par

²² Au moment de l'écriture de ce mémoire, l'étude sur les ERIC de la région Paca arrive à mi-parcours et aucune publication la concernant n'est encore en ligne. <http://eric.regionpaca.fr>

²³ Môle Armoricaïn de Recherche sur la Société de l'information et les usages d'Internet, <http://www.marsouin.org>

²⁴ *L'usage des TIC par les collectivités*, Marsouin, 2003, http://www.marsouin.org/article.php3?id_article=26

²⁵ *Evaluation du projet régional Cybercommunes*, rapport final, Marsouin, janvier 2003, http://www.marsouin.org/article.php3?id_article=14

²⁶ Au 8 juin 2004, on recensait plus de 400 cybercommunes, source : <http://www.a-brest.net/article641.html>

les animateurs, il a été demandé à ces derniers de citer les trois activités principales des usagers (252 réponses obtenues).

Cette analyse quantitative a été menée à partir d'un échantillon de Cybercommunes du Trégor.

L'analyse qualitative quant à elle, se base sur des entretiens avec les acteurs politiques et économiques du secteur mais aussi des usagers (contrairement à l'analyse quantitative). La méthode qualitative est axée sur une monographie, des scénarios et des séminaires de travail.

6. Les Lieux d'Accès à Internet en Midi-Pyrénées – DESS TIC-DT/ARDESI

En région Midi-Pyrénées, l'ARDESI,²⁷ dans le cadre de sa mission d'observation des usages des TIC dans la région a publié récemment diverses enquêtes dont l'une traite des EPN.

L'objectif de cette enquête école²⁸ réalisée par les étudiants du DESS Techniques d'Information et de Communication dans le Développement Territorial (DESS TICDT) était de mettre à jour la liste des LAI de la région ainsi que leurs caractéristiques et d'intégrer cet état des lieux dans une base de données. L'actualisation de ces données a permis aussi d'intégrer les réponses à une enquête en ligne menée mi-2003. Un atlas des LAI de Midi-Pyrénées pu être établi. L'analyse à la fois quantitative et qualitative, est basée sur des critères de taille, d'équipement, d'usages et d'accompagnement humain des espaces.

Le document se structure en quatre parties. La démarche méthodologique décrite dans la première partie de la synthèse indique que les auteurs ont actualisé et remodelé le questionnaire élaboré par l'ARDESI (passage de 93 à 181 questions et présence de questions fermées). Après l'actualisation de la base, un panel d'une centaine de LAI a été contacté d'avril à juin 2004.

La seconde partie propose une analyse du réseau des LAI selon des critères territoriaux, structurels, sociaux et stratégiques. Ensuite, dans une troisième partie, est dégagé un « réseau

²⁷ Agence Régionale pour le Développement de la Société de l'Information en Midi-Pyrénées, <http://www.ardesi.asso.fr>

²⁸ *Les lieux d'accès à Internet (LAI) en Midi-Pyrénées*, ARDESI/GRESOC, juin 2004, http://www.ardesi.asso.fr/admincomplement/documentardesi/repertoire/syntheseEPN_ARDESI-GRESOC_2004.pdf

qualité » de LAI proposant les caractéristiques d'un service public exemplaire. Enfin, une quatrième partie fait place aux « *préconisations stratégiques pour le développement des LAI en Midi-Pyrénées* ».

7. Analyse des espaces multimédias en Aquitaine – Médias-Cité/Conseil régional Aquitaine

Cette étude a été réalisée en 2004 par le centre de Ressources pour les Usages du Multimédia (Médias-Cité)²⁹ en partenariat avec le Conseil régional d'Aquitaine. Elle est un prolongement d'un état des lieux d'accès publics à Internet et au multimédia au regard de leur contexte géographique, de leur équipement, de leurs ressources humaines, entrepris en 2001.

La nouvelle étude réactualise ces informations et s'intéresse à la mise en œuvre des projets des lieux en termes humains, techniques et organisationnels avant de proposer des préconisations. Les auteurs indiquent aussi quelles ont été les difficultés rencontrées au cours de leur enquête.

Les critères de sélection des espaces ont été conservés d'une étude à l'autre. Les auteurs se sont donc intéressés spécifiquement aux structures aquitaines pour qui « *Médias-Cité constitue un centre de ressources (dans le cadre du déploiement de centres de ressources régionaux soutenus par la Caisse des Dépôts et Consignations).* »³⁰

Le travail s'est composé de deux grandes phases qui se sont déroulées simultanément entre décembre 2003 et juin 2004.

Des entretiens d'une durée de 1heure à 2h30 avec les animateurs et responsables des EPN ont été menés à partir d'un questionnaire (presque entièrement composé de questions fermées) dont les principales thématiques relevaient des caractéristiques des espaces et de la mise en œuvre de leurs projets. Parmi les 250 structures interrogées en 2004, les auteurs ont voulu y inclure des lieux à vocation marchande (cybercafés). Les résultats sont présentés sous forme de tableaux.

²⁹ <http://www.medias-cite.org>

³⁰ *Analyse des espaces multimédia en Aquitaine*, Médias-Cité, 2004, http://www.medias-cite.org/article.php3?id_article=294

8. Pays basque Evaluation Ntic juillet 2004 – aNTIC

En 2004, l'agence Pays Basque NTIC (aNTIC)³¹ recensait 67 points d'accès à Internet sur son territoire en considérant les Cyber-bases qui devaient ouvrir à la fin de cette même année. Avant cela, ce sont les PAPI (Points d'accès Permanents à Internet) des 10 communes du Pays basque qui ont fait l'objet d'un diagnostic entre 1999 et 2004. Après une description de la typologie des lieux, de leur répartition sur le territoire et des d'utilisateurs, l'agence a mis en évidence les principaux usages observés. Elle précise³² que l'étude a été réalisée par questionnaire auprès de l'ensemble des utilisateurs des PAPI, et par « *l'analyse des statistiques d'utilisation des différents lieux grâce au mode d'accès par badge électronique* ».

9. Etat des lieux du dispositif espaces publics numériques essonniens (EPNE) – cabinet Retiss

La synthèse *Etat des lieux du dispositif espaces publics numériques essonniens (EPNE)*, parue en janvier 2005³³, a été commanditée par le Conseil général de l'Essonne au cabinet Retiss³⁴.

Le dispositif de sélection et de soutien aux EPNE arrivant à son terme en fin d'année 2004, l'étude « EPNE 2004 » a pour mission d'évaluer l'ensemble des EPNE labellisés afin de préparer l'évolution des actions du Conseil Général pour les années à venir. Les objectifs étaient donc d'évaluer à la fois les EPNE au regard des objectifs fixés initialement mais aussi au regard de la mise en place du réseau EPNE.

Après une présentation des espaces (dispositif global, infrastructures, équipement et gestion), les auteurs de l'étude se sont appliqués à en expliquer leur fonctionnements et les usages que l'on peut y observer avant de finir leur étude par une typologie des EPNE et leurs

³¹ <http://www.antic-paysbasque.com>

³² au travers d'un courriel envoyé pendant la rédaction de ce mémoire

³³ *Etat des lieux du dispositif espaces publics numériques essonniens (EPNE)*, cabinet Retiss, Conseil général de l'Essonne, janvier 2005,
[http://www.mayeticvillage.fr/QuickPlace/epnessonne/Main.nsf/0/3CAB6473E25EE642C1256D0400391DD9/\\$File/Synthese.pdf?OpenElement](http://www.mayeticvillage.fr/QuickPlace/epnessonne/Main.nsf/0/3CAB6473E25EE642C1256D0400391DD9/$File/Synthese.pdf?OpenElement)

³⁴ Ce cabinet de conseil a été contacté par l'ARDL (Agence régionale du développement du Limousin) pour réaliser le même type d'étude dans la région. L'évaluation étant en cours (questionnaires en ligne jusqu'en juillet 2005), nous ne disposons pas d'autres éléments au moment de l'écriture de ce mémoire.

logiques de réseaux. L'enquête a porté sur 43 espaces visités par quatre enquêteurs entre septembre et décembre 2005³⁵. Les différentes étapes mises en place sont les suivantes : enquête de terrain, analyse et identification des besoins, préconisations, visites sur place et collecte de documents, questionnaires (quantitatif et qualitatif), questionnaire public, analyse et synthèse, prise de visuels (photos) et veille documentaire sur les autres dispositifs.

10. Dispositif d'Accès Public à Internet et au Multimédia à Brest. L'offre d'accès public, les publics et leurs pratiques – Mairie de Brest

Ce rapport³⁶ d'évaluation a été rédigé à partir de données recueillies lors de diverses enquêtes réalisées par la ville de Brest auprès des Points d'Accès Publics à Internet (PAPI) en janvier 2003 (réactualisées en novembre 2003) et décembre 2003 et auprès des usagers du dispositif d'accès publics à Internet de novembre 2003 à janvier 2004.

Le premier volet dont l'objet est une présentation des PAPI brestois (singularité du dispositif PAPI, fonctionnement, animation et fréquentation des espaces), a été réalisé à partir de données recueillies de décembre 2003 à mars 2004 auprès de structures hébergeant des PAPI. Le taux de retour de questionnaires animateurs après relances est de 59% (35 structures sur 60).

Le second volet du rapport a été réalisé à partir d'une enquête en direction des usagers des PAPI durant les mois de novembre et décembre 2004. Le taux de réponse à l'enquête est de 24,2%. La période de collecte des données « *exclut peut-être des publics utilisateurs à d'autres périodes de l'année : été, vacances scolaires...* »

Dans cette partie sont abordés tout à tour : une typologie des usagers (âge, sexe, niveau de ressources, catégories socioprofessionnelles...), la fréquentation des PAPI par ces usagers (quand pourquoi...) et enfin les pratiques de ces derniers au sein des structures.

³⁵ Présentation des résultats de l'étude par le cabinet Retiss, troisième journée des EPNE, acte du colloque, 11 mars 2005 Villebon-sur-Yvette

³⁶ *Dispositif d'Accès Public à Internet et au Multimédia à Brest. L'offre d'accès public, les publics et leurs pratiques*, Mairie de Brest, septembre 2004, <http://www.a-brest.net/article1105.html>

L'interrogation par questionnaire des usagers sur leurs pratiques du réseau et des nouvelles technologies est à considérer comme une indication : « *il s'agit de la parole du public, de la représentation qu'il a de ses usages d'Internet et du multimédia.* »

Du point de vue méthodologique, les auteurs de l'enquête ont demandé aux usagers des PAPI de lister les quatre principaux usages pratiqués au sein de la structure et de les hiérarchiser en fonction de leurs importances (fréquence, intérêt).

B. Résultats transversaux des 10 enquêtes

Pour plus de clarté, nous avons retiré des tableaux les études qui n'apportaient pas de précisions sur les critères comparés (sexe, âge, activité, niveau d'études, usages).

De même, ces résultats étant issus des études basées toutes ou parties sur des analyses quantitatives, les études qualitatives ne sont pas mentionnées (*Programme d'observation des usages des réseaux ECM* et le *Focus sur 16 Espaces Publics Numériques* de l'Association des Epnologues).

1. Nature de la fréquentation : profil des usagers dans les études comparatives

a. Tableau comparatif selon le critère "sexe"³⁷

Etude/sexe	Cyber-base	Marsouin	Pays basque	PAPI
Hommes	47%	50/80% ³⁸	44%	52.5%
Femmes	53%	20/50% de femmes	56%	47.5%

Les hommes fréquentent en général plus les EPN que les femmes puisqu'ils représentent en moyenne 52% des visiteurs. La répartition est inversée de façon presque équivalente dans les Cyber-bases et les PAPI brestois chez qui les hommes sont plus présents. La domination de la gente masculine est très marquée dans les Cybercommunes, alors qu'en Pays Basque les femmes sont largement majoritaires.

³⁷ Manquantes : les études du Cyberinstitut, de l'Ardesi et celles des territoires aquitain et essonnien

³⁸ Corrélation en fonction des chiffres avancés pour les femmes

b. Tableau comparatif selon le critère "âge"³⁹

Etude/âge	Cyberinstitut	Cyber-base	Marsouin ⁴⁰	LAI	Pays basque	PAPI
Jeunes	<12 ans : 15.62% 12-20 ans : 45.31%	<14 ans : 29% 14-20 : 18%	13-25 ans : 20 à 50%	<24 ans : 53%	<20 ans : 12%	<25 ans : 37%
Adultes	20-60 ans : 32.20%	20-40 ans : 33%	26-45 ans : 20 à 50% ⁴¹	24-56 ans : 35%	20-40 ans : 40% 40-59 ans: 23%	25-64 ans: 60%
Seniors	>60 ans : 10.01%	> 40 ans : 20%	NC	>56 ans : 12%	>60 : 25%	>65 ans : 3%

Les seniors forment en général la catégorie la moins représentée des publics des EPN sauf en Pays Basque. De même, sur ce territoire, contrairement aux autres, les jeunes sont peu présents. Cette catégorie est au contraire majoritaire en Midi-Pyrénées et dans l'étude sur les EPM. Les PAPI brestois voient leurs usagers se concentrer essentiellement dans les publics adultes alors que ceux des Cybercommunes sont également répartis entre jeunes et adultes.

³⁹ Manquantes : les études concernant les territoires d'Aquitaine et de l'Essonne

⁴⁰ Est très fonction de la fréquentation touristique de l'espace

⁴¹ Cybercommunes avec du passage touristique

c. Tableau comparatif selon le critère "activité"⁴²

Etude/Activité	Cyberinstitut	Cyber-base	Marsouin	Pays basque	PAPI
Ouvrier, agriculteur pêcheur		43%			0%
Employé		24%		29.9%	16%
Artisan, chef d'entreprise		4%			0%
Cadre		7%			8%
Profession libérale		3%			
Profession intellectuelle		14%			
Demandeur d'emploi	10 à 20% ⁴³	60% des néophytes		14.6%	26%
Inactif/Femme/homme au foyer					6.5%
Scolaire/étudiant			« Forte présence » ⁴⁴	19%	28%
Retraité			5 à 20% ⁴⁵	13.1%	12%

⁴² Etudes manquantes : celles concernant les territoires Midi-Pyrénées, Aquitaine, Essonne

⁴³ Pour la moitié des EPN sondés pour l'étude

⁴⁴ Cybercommunes avec peu de passage touristique

⁴⁵ Cybercommunes avec du passage touristique

Les demandeurs d'emploi et les scolaires ou étudiants sont particulièrement représentés dans ces études, notamment en Bretagne, dans les PAPI et les Cybercommunes. Les Cyberbases se distinguent avec une présence importante d'ouvriers, agriculteurs ou pêcheurs.

d. Tableau comparatif selon le critère "niveau d'étude"⁴⁶

Etude/Niveau d'étude	Cyber-base	PAPI
Pas de diplôme ou niveau certificat d'études :	39%	5%
Niveau BEP/CAP	23%	30%
BAC	12%	15%
Bac +2	11%	17%
>Bac+2	15%	33%

Les non diplômés forment le gros des usagers des Cyberbases alors qu'ils sont au contraire minoritaires chez les PAPI qui voient 65% de ses usagers diplômés au moins du baccalauréat.

2. Les différents usages

a. Tableau comparatif des usages évoqués dans les études quantitatives

Afin d'homogénéiser les résultats, nous avons réalisé une typographie d'usages. Celle-ci a pour base celles évoquées dans les différents écrits publiés par l'ARDESI. Cette classification en 5 types d'usages (« usages de bases, usages techniques avancés, usages sociaux, usages ludiques, usages administratifs ») nous a parue pertinente, même s'il est

⁴⁶ Manquantes : les études du Cyberinstitut, du laboratoire Marsouin, de l'Ardesi et des territoires basque et essonnien

clairement ardu d'y intégrer les différents usages évoqués par les études, celles-ci ayant chacune travaillé à partir de typologies différentes.

La dernière catégorie sur les usages administratifs apparaît de façon plus claire dans le magazine *Ardenews*⁴⁷, même si les usages s'y rapportant ne figurent pas dans les chiffres annoncés dans la même page. Dans les autres études, il semble que les usages administratifs entrent dans la catégorie des usages sociaux.

Notons que, dans sa documentation *Accès public à Internet. Comment accueillir les publics et animer les lieux ?*⁴⁸, cette typologie tend vers une dichotomie entre usages de base et usages avancés. Pour ces derniers, les auteurs entendent : les usages sociaux, les usages de la vie quotidienne, les usages professionnels et les usages ludiques. L'apparition d'une catégorie d'usages professionnels montre l'importance de la place que ceux-ci tiennent dans les pratiques des usagers. Cette prédominance des usages à vocations professionnelles, comme nous allons le voir par la suite, montre à quel point les lieux d'accès au multimédia deviennent un lieu ressources pour les chercheurs d'emploi, entrant en complémentarité avec les organismes spécialisés dans le secteur d'aide à la recherche d'emploi.

Après avoir synthétisé et clarifié celle de l'Ardesi, nous avons ajouté une catégorie qui transparaissait des études : « activités annexes » ainsi qu'une catégorie initiation/formation sans préciser le domaine puisque cela ne l'était pas dans les études.

-Usages de base : apprentissage de l'outils ordinateur, de la bureautique (utilisation de logiciels bureautiques de base, saisie, présentation et impression de documents). Aide à l'achat d'un ordinateur personnel (forfaits, virus). Sensibilisation au monde Internet et à la communication (messagerie électronique, navigation Internet, recherche thématique sur le Web (quel que soit le centre d'intérêt)).

-Usages techniques avancés : Création de contenus/sites sur Internet, apprentissage de la photo numérique (scanner une photo), au graphisme, à la retouche d'image photo

⁴⁷ *Midi-Pyrénées : tous sans trac face aux Tic* Ardenews, n°2 Numéro spécial accès public à Internet, Ardesi, février 2005

⁴⁸ *Accès public à Internet. Comment accueillir les publics et animer les lieux ?*, ARDESI, mars 2005, http://www.ardesi.fr/admin/upload/fichier/Guide_def.pdf

numérique, création de contenus multimédia (son vidéo), au montage vidéo, à la MAO (Musique Assistée par Ordinateur), à la PAO (publication assistée par ordinateur).
Programmation, Consultation de CD Rom

-**Usages sociaux** : aide à la recherche d'emploi, à la rédaction de CV. Soutien scolaire, ateliers de lutte contre l'illettrisme. Suivi en ligne avec les organismes sociaux, suivi personnalisé de publics en difficulté.

-**Usages ludiques** : jeux en réseau, forums de discussion, messagerie instantanée à plusieurs (chat), généalogie, jeux, jeux en réseaux, consultations de contenus ludo-crétatifs, consultation de magazines

-**Usages administratifs** : renseignements administratifs ou légaux, contacts avec l'administration, déclarations en ligne, téléservices sur Internet.

-**Activités annexes** : Participation à des manifestations festives, activités hors des murs, rencontres, débats

-**Initiation/formation**

Etude/Usage		Cyberinstitut	Cyber-base ⁴⁹	Marsouin	LAI	Aquitaine	Pays basque	EPNE	PAPI
Usages de base					62.7%				
	Surf/recher doc	79.5%	62%	23%		31.6%	13%	18>21%	40>44 %
	Messagerie	63.7	43%	61%		16.1%	17.5%	16%	47 %
	Bureautique		74%	48%		14.5%		16%	
Usages techniques avancés					4.29%				
	Création de contenu Web	14.8%				2.7%		2%	
	Réalisation de CD rom	2.8%							
	Consultation CD Rom			9%		4.2%		5%	
	Photo	13.9%							
	Vidéo	4.6%				2.3%			
	Son	1.8%							
	MAO	3.7%							
	PAO	8.1%							
	Programmation	0.9%							

⁴⁹ Chiffres recensés uniquement auprès des néophytes

Usages sociaux					19.21%				
Usages ludiques					13.8%				
	chat	43.2%	17%	18%		7.8%		10%	
	Jeux en réseau	18.9%		17%		5.5%			
	Jeux			48%		7.3%		9%	
	Généalogie	1.9%							
	Consultation de contenus ludo-crétifs					3.9%			
	Consultation de magazines					2%			
Usages administratifs					Accompagnement de l'e-administration proposée par 38% des LAI				Apparaît en 3e choix
Activités annexes						1.9% ⁵⁰			
Initiation/formation		1.9% ⁵¹		28%					

⁵⁰ Participation à des manifestations festives (0.6%), activités hors des murs (1%), Rencontres, débats (0.3%)

⁵¹ Ateliers scientifiques

On peut constater que si l'on peut se faire une idée des usages de base, usages techniques avancés et ludiques, en revanche, on dispose de peu d'informations sur les usages sociaux, administratifs et d'initiation et de formation. Si l'on sait qu'en Midi-Pyrénées, les usages sociaux représentent près de 20%, les autres études ne fournissent pas d'éléments précis sur ce type d'usages. Quant aux usages administratifs, les éléments statistiques sont inexistants. On sait juste qu'ils sont accompagnés (par 38% des EPN de Midi-Pyrénées) et commencent à faire partie des demandes des usagers dans les PAPI.

On se rend bien compte que les usages de base et les usages ludiques sont les plus pratiqués. Des disparités existent entre les espaces. Pour les pratiques de la messagerie et de la bureautique, alors qu'elles représentent respectivement 61% et de 48% en Bretagne, elles ne représentent que 16% chacune en Essonne. Pour les usages techniques avancés, dans ce département de même qu'en Aquitaine, la création de contenu Web est peu pratiquée en regard au taux relevé dans l'étude EPM. On s'aperçoit qu'en Aquitaine toujours, les usages ludiques sont peu pratiqués, contrairement aux chiffres relevés par Marsouin en Bretagne et Cyberinstitut en France.

Conclusion sur ces tableaux comparatifs :

On constate bien au vu de ces différents tableaux que la comparaison des données quantitatives des 10 études de notre corpus est délicate étant donné que celles-ci établissent chacune (ou presque), leurs propres typologies (d'usages, d'activités ou classes d'âges). Même pour un critère aussi basique que celui du « sexe », dont les résultats ne peuvent se référer qu'à deux possibilités, l'une des études établie une fourchette et non un pourcentage.

C'est donc peu de dire qu'il est difficile de rendre compte des résultats pour un ensemble d'études sur les usages et les pratiquants dans les EPN à l'heure actuelle. Quand, après divers regroupements et calculs, on parvient enfin à faire apparaître un semblant de « règles communes », (souvent bancales !), pour pouvoir comparer, se sont les données qui manquent...

Ainsi, même si cet essai de comparaison du quantitatif s'avère « non transformé », il n'en est pas pour autant inutile. En plus du fait qu'il donne quelques « tendances » sur les

profils d'utilisateurs et d'utilisations, il met en exergue un problème majeur. Déjà peu nombreuses et diverses sur la nature des « objets » analysés comme nous le verrons par la suite⁵², ces études comportent un véritable manque. Celui de règles communes, permettant une évaluation « type » des espaces publics numériques en France.

Cette carence n'empêche pas évidemment pas la comparaison de qualitatif, c'est la raison pour laquelle nous avons essayé, dans la partie suivante, de révéler les informations essentielles qui ressortent de ces 10 études du point de vue des usages.

b. Synthèse sur les usages recensés dans le corpus des 10 études

Lors de la première phase, en 1997, les observateurs indiquaient que la volonté principale du public était « *de s'initier avant de s'équiper* ». On note un déclin des activités purement centrées sur l'apprentissage, surtout en accès libre. Une tendance confirmée après la comparaison avec une précédente enquête, réalisée par les mêmes auteurs dans les cybercentres de Strasbourg. Celle-ci avait démontré que « *le désir d'initiation aux outils informatiques et en particulier de l'Internet, justifiait, à cette époque, la démarche d'une fraction très importante des usagers dans les lieux d'accès publics.* »⁵³ Les auteurs de l'enquête expliquent cette baisse des pratiques d'initiation en accès libre de différentes façons. Tout d'abord, ils présupposent de l'augmentation du taux d'équipement des familles qui aurait eu pour effet de satisfaire une partie des besoins en initiation, mais ajoutent aussi que les animateurs sont très actifs dans leur travail d'orientation des néophytes venant en accès libre pour de l'initiation en groupe vers des ateliers conçus à cet effet. Ensuite, ils expliquent la baisse de cette pratique en accès libre « *par la différenciation croissante des fonctions des ECM, les usages d'apprentissage se trouvant alors déportés sur des tranches horaires et des fonctions spécifiques autres que l'accès libre.* »

⁵² cf. p 80

⁵³ *Usages individuels en accès libre, Programme d'observation des usages des réseaux ECM*, op. Cit.

LA DEMANDE D INITIATION A EVOLUE

Deux ans après, ces considérations restent toujours valides. Cependant, l'observation des activités dans les lieux d'accès public au réseau que sont les ECM montre que les pratiques relevant de l'apprentissage, au sens le plus large du terme, se sont fortement enrichies et diversifiées par rapport à la situation initiale.⁵⁴ A côté des cas d'initiation « pure » (qui avait pour caractéristique par rapport à la formation d'être essentiellement manipulatoire, empirique, non scénarisée et sans finalité précise) qui prédominent dans de nombreux ECM, on observe des situations qui paraissent très proches des démarches classiques de formation (formation dans l'audiovisuel et qui s'étend naturellement en direction du multimédia) et, à mi-chemin entre initiation et formation, des formes « hybride » telles que les « formations d'initiation à Internet » ou encore « les stages d'initiation à la création de pages Web ». »⁵⁵ Ceci correspond à une triple évolution :

- les usages évoluent
- les missions des EPN changent (de la mise à disposition en 1995, à l'accès libre actuellement, en passant par l'initiation en 1998)
- le développement des ECM qui respecte plus leur spécificité.

En revanche, en 1999, le programme d'observation des réseaux ECM notait que la demande d'initiation à Internet en groupe restait forte. Aujourd'hui encore, comme le montre l'enquête de l'association des Epnologues⁵⁶, l'initiation est l'un des principaux attraits des espaces. Ainsi, à la cyber-base Océ@net de Basse Normandie, elle est essentielle pour 47% des usagers tandis qu'au CRIJ Poitou-Charentes, les ateliers de découverte ne désemplissent pas.

Au vue du nombre de néophytes encore présents dans les EPN (40% des usagers de Cyber-bases se déclarent néophytes⁵⁷), on peut supposer que l'initiation a encore de beaux

⁵⁴ *Initiation et formation, Programme d'observation des usages des réseaux ECM*, op. Cit.

⁵⁵ *ibid.*

⁵⁶ *Focus sur 16 Espaces publics numériques*, Association des Epnologues, avril 2005, DUI, <http://epnologues.free.fr/IMG/pdf/focus.pdf>

⁵⁷ *Fréquentation des Cyber-bases et initiation des usagers*, Yves Janvier éducation et territoires et Sophie Tiévant, 2004

jours devant elle. En revanche, pour fidéliser les usagers certains espaces optent pour des ateliers plus pointus et renouvelés régulièrement.

L EXPLOSION DES USAGES LIES AUX PRATIQUES DE COMMUNICATION

Mais l'initiation n'a de sens que pour introduire une pratique postérieure et individuelle où la communication se révèle primordiale. Les apprenants, après avoir comblé leur désir de savoir maîtriser la navigation et l'utilisation de la messagerie, aiment à pratiquer seuls en accès libre. Analysant l'explosion des usages de la communication à partir de 1998, l'observatoire selon le lieu, en distingue deux formes : des étudiants utilisant le courrier électronique ou des adolescents pratiquant le dialogue en direct. Les observations de 1998 confirment le jaillissement communicationnel dont les prémices avaient été observées en 1997 au moment de la première étude. A ce moment là, il était démontré que l'utilisation des différentes fonctionnalités du réseau Web était déjà très marquée, avec une nuance quand même ; la navigation était fréquente et la fonction de courrier électronique était encore rare et pratiquée par des utilisateurs expérimentés.⁵⁸

En 2003, les usages ayant trait à la communication sont en tête des applications les plus appréciées : 79.5% pour le surf sur le Web, 63.7% pour la messagerie électronique et 43.2% pour le chat⁵⁹. Dernier né de ce pôle d'usages dominant, le chat est particulièrement apprécié par les jeunes. Le babillage occupe désormais une place prépondérante dans les usages chez les adolescents. Cette observation était déjà très claire dans l'étude réalisée en 2000 dans des institutions ECM ayant pour principale caractéristique de dénombrer une proportion importante de 10-25 ans : « *Lorsque des accès libres et gratuits sont ouverts dans les quartiers, ils sont de façon systématique pris d'assaut par les amateurs de jeux vidéos et, récemment, par les amateurs de chat.* »⁶⁰

D'ailleurs pour beaucoup, « *Internet est dans un premier temps assimilé au chat c'est-à-dire à un média de rencontre et de dialogue en direct* »⁶¹. Jugé parfois « trop systématique et

⁵⁸ *Analyse des usages dans des manifestations culturelles temporaires, un réseau d'Art contemporain, une ville, des établissements scolaires, Programme d'observation des usages des réseaux ECM op. Cit.*

⁵⁹ *Enquête sur les usages dans les espaces publics multimédia, op. Cit*

⁶⁰ *ECM et Politique de la Ville, Programme d'observation des usages des réseaux ECM, op. Cit.*

⁶¹ *La place du chat dans les Espaces Culture Multimédia. Entre compétences culturelles et culture technique, Fabien Labarthe, juillet 2004, in Culture et Recherche n°102*

exclusif » par les animateurs, il est interdit par 15% des EPM⁶². Ils tentent alors d'en détourner les jeunes, en créant un autre type d'usage : les usages induits⁶³, pratiques qui n'ont pas pour origine une volonté de l'utilisateur la pratiquant. Il s'agit là d'une intervention de l'animateur pour aiguiller un usager qui vient dans l'ECM sans intention préalable ou d'un détournement de l'intention de départ de l'utilisateur à l'invitation d'un autre usager ou de l'animateur.

L IMPORTANCE DES PROJETS D USAGES

L'accompagnement que proposent les EPN contrairement aux offres privées permettent l'émergence d'une autre pratique : les projets d'usages. Il s'agit de projets individuels ou de projets collectifs. Parmi ces projets personnels, l'étude sur les usages en accès libres recense des passionnés d'informatique, des férus de généalogie ou encore des personnes en reconversion professionnelle. Les structures peuvent alors organiser leurs offres en s'appuyant sur les besoins exprimés de chacun et les inclure dans une dynamique d'envie. Ce fonctionnement est particulièrement visible dans les ECM en raison de leurs objectifs et de leur vocation éducative et culturelle de départ.

L'accès libre permet à des usagers partageant la même passion mais n'ayant pas les mêmes connaissances en informatique, d'échanger, tant sur l'objet de leur rencontre (leur passion), que sur le moyen de l'atteindre. Ainsi, certains usagers à peine initiés deviennent formateurs d'autres usagers. De même que pour l'initiation, il est démontré que lorsque *« l'ECM choisit de spécialiser une fonction particulière sur l'accompagnement de tels projets, les usages de ce type en libre service s'en trouvent automatiquement réduits. »*

Partant de la pratique et du discours des visiteurs, quatre éléments forts se dégagent autour de la notion de projet d'usage⁶⁴ : la maîtrise de la pratique pour rejoindre les pionniers, les usages privés et professionnels, la volonté d'être actif et la valorisation des usages communicationnels. Dans ce dernier élément, les auteurs démontrent par exemple que les usagers peuvent être à la fois dans une logique de consommation d'information afin de

⁶² *Enquête sur les usages dans les espaces publics multimédia, op. cit.*

⁶³ *Usages individuels en accès libre, Programme d'observation des usages des réseaux ECM, op. cit.*

⁶⁴ *Programme d'observation des usages des réseaux ECM, Analyse des usages dans des manifestations culturelles temporaires, un réseau d'Art contemporain, une ville, des établissements scolaires, op. cit.*

devenir eux-mêmes producteurs de contenus. Pour les auteurs, « *si l'on cesse de lire les usages à partir de l'utilisation des fonctionnalités, alors il semble bien que le dialogue, l'échange, la rencontre soit l'enjeu majeur des usages.* ». Rien d'étonnant alors à ce que l'observation révèle que les apprentissages fonctionnent sur un mode très socialisé (entraide des visiteurs par exemple).

Plusieurs études révèlent qu'après les usages communicationnels, la recherche d'informations est une des pratiques courantes en espace multimédia, quel que soit le type d'informations : « professionnelles (13%), d'actualité (11.8%), culturelles (11.8%) ou de loisirs (10.2%) »⁶⁵

On note le taux important de recherches entrant dans la sphère professionnelle. En effet, cette dernière fait très souvent partie des principaux projets d'usages évoqués par le public.

Parmi les cinq catégories construites par les auteurs de la thématique sur les usages individuels en accès libre (« *l'initiation et formation, la réalisation d'un projet personnel, la communication, les usages occasionnels et utilitaires, les usages induits* »⁶⁶), l'observation des usages occasionnels et utilitaires (ponctuels) révèlent très bien cette pratique. Ces usages ponctuels peuvent provenir d'utilisateurs autant occasionnels qu'habituels. Ils prennent des formes diverses et peuvent être variés : pour l'accès (parce que l'outil utilisé habituellement sur un autre lieu n'est pas disponible), pour l'utilisation d'équipements éducatifs et parascolaires, pour le téléchargement de fichiers et de logiciels, la préparation de voyages, la recherche documentaire en vue d'une préparation de dossiers ou encore la recherche d'emploi.

L'ACCOMPAGNEMENT DES USAGES

On l'a vu, les projets d'usages se multiplient en EPN parce qu'ils sont demandés par les utilisateurs qui savent qu'ils pourront disposer d'un accompagnement par les animateurs dans leurs démarches. Par conséquent, la mise en place de ces projets d'usages, et plus généralement l'ensemble des usages, dépendent aussi des ressources humaines dont disposent les espaces. Une faiblesse de l'encadrement relevée à certains endroits comme c'est le cas

⁶⁵ Pays basque Evaluation Ntic, juillet 2004, aNtic, <http://www.antic-paysbasque.com>

⁶⁶ Programme d'observation des usages des réseaux ECM, Usages individuels en accès libre, op. cit.

dans les espaces « multi-sites » des Cybercommunes⁶⁷. Dans ces structures, l'animateur « n'est présent qu'un tiers du temps, parfois moins ». Cependant, cette même étude relativise le manque : « il faut souligner que, dans la plupart des projets, l'importance de l'animateur est bien perçue, puisque celui-ci est présent à plein temps. »⁶⁸

Même si l'accompagnement est souvent corrélé à l'effectif d'animateurs, « il s'agit aussi d'une question de volonté. En effet, de petites structures, en territoire rural, proposent parfois davantage de services et d'accompagnement que certaines grandes structures avec moins de personnels. »⁶⁹

Ainsi, « tous les LAI ayant plus de 5 personnels proposent leurs "usages de bases" systématiquement de façon « accompagnée à la demande »⁷⁰. De même, la plus grande part des usages "libres" se situe dans les LAI n'ayant qu'un seul personnel. Dans les LAI ayant disposant au minimum de trois animateurs, les "usages avancés" sont toujours pratiqués de façon accompagnée ou accompagnée à la demande.

Le public pratiquant des "usages ludiques" est souvent plus autonome. « Néanmoins, comme pour les usages avancés, "l'accompagnement à la demande" augmente en corrélation avec le nombre de personnels. Il s'agit du seul usage où l'accompagnement apparaît parfois comme inopportun, aux yeux des animateurs étant seuls en charge du LAI. »

Les "usages sociaux" sont les plus accompagnés par les animateurs, soit suite à une demande, soit sous forme d'ateliers de recherche d'emploi et de formation.

LA RECURRENCE DE LA THEMATIQUE PROFESSIONNELLE

Concernant les usages relatifs à l'emploi, les auteurs constatent une augmentation, particulièrement en bibliothèque.

Une tendance confirmée par l'ensemble des études. Ainsi, dans celle sur les *Trajectoires personnelles et projets individuels* de mars 2001, parmi les douze cas (répartis en trois groupes : Passions, Projets et Destins), les cinq projets sont des projets personnels ayant

⁶⁷ *L'usage des TIC par les collectivités, op. cit.*

⁶⁸ *Ibid.*

⁶⁹ *Etude sur les lieux d'accès à publics à Internet (LAI) en Midi-Pyrénées, op. cit.*

⁷⁰ *Ibid*

souvent une composante professionnelle forte (créateur d'entreprise, vendeur de voitures, créateur d'un site sur un village imaginaire, artiste, formateur et photographe). Le groupe « Destins » réunit trois cas de personnes dont la vie, pour une part importante, a été bouleversée par la rencontre avec un ECM ; *« simples usagers au départ, ils ont fini par s'y intégrer comme acteurs de son fonctionnement »*.

Il en est de même dans le dossier sur les ECM et Politique de la Ville, dans lequel constat est fait que parmi les usages les plus pratiqués, ceux liés à l'emploi et à la vie professionnelle prennent de plus en plus d'importance. L'étude les classifie ainsi : *« recherche de stages par des étudiants, consultation de sites Web d'annonces d'offres d'emploi, réalisation de CV, envoi de CV via des sites spécialisés dans le rapprochement offre-demande, recherche de contacts et de financements pour la création d'entreprise, recherche d'informations sur les professions. »* A l'époque, le phénomène était nouveau dans les bibliothèques, considérées comme *« des lieux neutres, accueillants, confortables, où l'on peut séjourner longtemps et surtout, qui ne désignent pas automatiquement celui qui les fréquente comme chercheur d'emploi »*.

Deux ans après, la moitié des EPM comptait 10 à 20% de visiteurs en recherche d'emploi. *« La possibilité de connaître ses droits et d'élaborer un projet professionnel sont considérés comme beaucoup moins importants. »*⁷¹

De même, un tiers des usagers des PAPI brestois s'y rendent avant tout pour des motifs professionnels ou liés aux études, à la formation. Parmi ces derniers, 53% donnent un objectif de recherche d'emploi à leurs usages (1/5 de l'ensemble des réponses). En deuxième choix, 28% des répondants y viennent pour leurs formations ou leurs études, 25% pour des raisons professionnels et 13% pour leur recherche d'emploi. La consultation des offres d'emploi reste l'application vedette privilégiée par les visiteurs des points d'accès, la consultation en ligne permettant des gains de temps, de déplacement, et des recherches personnalisées en fonction du profil des personnes (application de l'ANPE). Cette même étude va même plus loin : *« force est de constater que l'utilisation d'Internet et du multimédia ne se limite pas à la consultation des offres mais s'étend jusqu'à l'élaboration du projet professionnel au sein du*

⁷¹ Selon l'enquête du Cyberinstitut

point d'accès. » Sur les 133 personnes ayant répondu à la question abordant la recherche d'emploi dans l'espace, 86% d'entre elles consultent les offres d'emploi via Internet. Aussi, une forte proportion d'utilisateurs transmet leur candidature par mail (40 %). De plus, « *sur l'ensemble des actions citées, la recherche d'informations sur les métiers ou les entreprises est privilégiée par 3 personnes sur 5. »*

La demande d'initiation avec pour objectif la recherche d'emploi ou l'observation des usages en accès libre montrent bien l'importance aux yeux des demandeurs d'emploi des espaces comme lieux ressources. Les responsables d'espaces ou décideurs l'ont par ailleurs bien compris puisque certains se spécialisent dans ce domaine ou quand ils ne le font pas, facilitent les démarches de leurs usagers : en Essonne, 50% des EPN proposent une liste de sites régulièrement mise à jour. L'un des exemples les plus aboutis est le Cyber emploi mis en place par la municipalité de Nice où l'entrée et l'accompagnement sont réservés aux publics en situation de recherche d'emploi. Un état de fait qui remet en cause les missions d'accompagnement et de placement de l'ANPE ou en tout cas sa façon de faire. Reste à construire réellement la complémentarité entre les structures spécialisées emploi et les EPN.

NOUVEAUX USAGES : EPN ET SERVICE SOCIAL

La recherche d'emploi, alors que ce n'était pas évident au départ a tout naturellement amené les usagers à entrer dans les espaces pour les raisons évoquées plus haut. La mission sociale soulignée par les animateurs apparaît aussi notamment au travers d'activités telles que la lutte contre l'illettrisme ou le soutien scolaire. De plus, l'administration électronique connaît un développement important. Cette pratique est accompagnée dans les EPN « *par 38% de ces lieux d'accès public. »*⁷² Dans les Papi brestois, « *près d'une personne sur 3 réalise ses démarches via Internet (actualisation ASSEDIC, dossier ANPE...) »*.

Concernant la photo et la vidéo, une étude⁷³ l'évoque comme étant un nouvel usage : « *parmi les nouveaux usages des TIC, photo et vidéo ont connu ces dernières années une évolution spectaculaire. »*

⁷² *Midi-Pyrénées : tous sans trac face aux Tic, op. cit.*

⁷³ *Accès public à Internet. Comment accueillir les publics et animer les lieux ?, op. cit.*

De même, l'étude de l'association des Epnologues⁷⁴ rappelle que le domaine ludique avec la pratique des jeux, prend de plus en plus de place dans la tête de classements des usages du public des EPN. A la Cyber-base Océ@net en Basse-Normandie, cette pratique est citée par 28% des usagers (après la navigation Internet à 80% et la communication à 52%). De plus, pour les espaces ayant ouvert leurs portes en plein essor de l'Internet, *« depuis, l'effet de curiosité s'est estompé. Les Cyber-centres (région Nord-Pas-de-Calais) sont dans une phase de recherche active des usages. L'objectif étant l'autonomie, les missions évoluent « vers de la maintenance et de l'information sur les logiciels »*. Les espaces deviennent des lieux ressources.

Enfin, dernier usage en développement selon l'étude sur les Cybercommunes de Bretagne : le commerce électronique. Inexistant dans les études antérieures à 2004, il apparaît aujourd'hui, timidement : *« S'il y a peu d'espaces où des achats ont été réalisés (environ 40% des espaces ayant répondu), il y a bien une initiation au commerce électronique dans les espaces multimédia. »*⁷⁵. La pratique reste rare en EPN, alors que le chiffre d'affaires de la Web économie a doublé en France en deux ans.⁷⁶

CONDITIONNEMENT DES USAGES SELON DU LIEU ET L'USAGER

S'il est intéressant de constater le développement important de la problématique « emploi » dans les usages les plus pratiqués, il est aussi bénéfique de noter que certains usages peuvent être influencés. Ce conditionnement peut être dû à la nature même du lieu ou à la politique des prix par exemple. Ainsi, le cabinet Retiss a établi une typologie d'espaces (culture, associatif, lecture, social et technique) en remarquant que ces thématiques influencent les usages.

Ainsi, pour les bibliothèques, certains types d'usages *« tels que le jeu, l'autoformation, le téléchargement de fichiers informatiques, le dialogue en direct sont rares tandis que*

⁷⁴ Focus sur 16 Espaces publics numériques, op.cit

⁷⁵ Evaluation du projet régional Cybercommunes, op. cit.

⁷⁶ Source : Journal du Net Chiffres clefs,
http://www.journaldunet.com/cc/04_ecommerce/ecom_marche_fr.shtml

*l'initiation et la recherche documentaire sur le Web sont beaucoup plus fréquents. »*⁷⁷ De même, l'étude démontre que dans les centres payants, « *les lycéens, étudiants et amateurs d'informatique sont majoritaires* » et généralement plus autonomes.

L'étude des EPN essonniens (EPNE), comme celles des ECM précédemment, met également en exergue que la configuration des lieux pouvait aussi influencer les usages. Ainsi par exemple, dans une configuration en îlots, les aires de consultation permettent de spécifier des zones dédiées à des usages particuliers : recherche d'information, production multimédia, communication etc.... L'espace ainsi défini devient un lieu de rencontres et d'échanges. Cependant, seul 10% des EPNE présente ce type de configuration.

L'étude du laboratoire Marsouin met en avant que les usages peuvent aussi être fonction de la taille de l'espace. Ainsi, les usages dominants dans les « *grosses cybercommunes avec une fréquentation moyenne* » sont : la messagerie, la recherche d'informations, les jeux et les achats en ligne. Pour celles « *bien établies avec une fréquentation moyenne* », les jeux et jeux en réseau apparaissent en première position avant l'aide à la recherche d'emploi, la recherche sur le Web, la bureautique et les chat-forums. Enfin, dans les « *cybercommunes à faible fréquentation* », peu d'usages sont développés.

Dans une classification des usages selon les territoires INSEE⁷⁸, il ressort que les pratiques intéressant le plus les usagers restent des usages de base puis les usages sociaux, lesquels sont plus développés à Toulouse et dans les pôles ruraux (1/3 des pratiques) que dans les autres espaces urbains et en rural profond.

Enfin, comme nous l'avons vu précédemment, un type d'usage peut aussi être corrélé à un âge, notamment pour « *le chat, la frappe et la présentation de document, ainsi que l'utilisation de services administratifs en ligne* ». ⁷⁹

EPN ET PARTENARIATS

⁷⁷ *Observation et analyse des usages des réseaux dans des centres d'accès publics en France, en Espagne et Portugal, op. cit.*

⁷⁸ *Les lieux d'accès publics à Internet en Midi-Pyrénées, op. cit.*

⁷⁹ *Dispositif d'Accès Public à Internet et au Multimédia à Brest. L'offre d'accès public, les publics et leurs pratiques, op. cit.*

Souvent à l'occasion de la mise en place de projets, les EPN sont amenés à travailler avec des structures actives sur le territoire sur lequel ils sont inscrits. Le plus souvent ils collaborent avec des lieux de même nature ou travaillant avec les mêmes publics qu'eux. Ainsi, « *les points rencontres information jeunesse développent des actions en collaboration avec les centres de loisirs, ou les médiathèques avec des centres sociaux sur des actions portant sur l'illettrisme ou les enfants en difficulté scolaire par exemple.* »⁸⁰

D'autres orientent leurs activités vers des publics spécifiques, comme le Point Cyb du CRIJ de Poitiers qui propose des « *ateliers avec l'institut régional des jeunes sourds de Poitiers* » et des « *stages organisés avec le Centre d'adaptation et de réadaptation au travail (CART) en direction de jeunes en situation de déficience intellectuelle légère* ». ⁸¹

Les partenariats avec le monde associatif, s'ils sont fréquents en ECM, ne le sont pas toujours dans d'autres types de lieux d'accès publics au multimédia : les usages associatifs dans les PAPI par exemple n'apparaissent qu'en second plan dans les réponses.

Pour les ECM, tous, « *même ceux dont l'orientation culturelle semble éloignée du champ des arts plastiques, sont appelés à mettre en place des ateliers de création et d'expression artistiques, soit sous forme de résidences d'artistes, soit sous forme de coopérations avec d'autres ECM ou avec des organismes extérieurs au réseau.* » ⁸² Une mission rendue obligatoire s'ils veulent rester affiliés au label⁸³.

« *Les membres du réseau ont aussi une tendance forte à investir l'espace public. (...) Dépassant l'accès et de l'initiation à Internet, les ECM deviennent acteurs de la ville, en étant force de proposition et d'action.* »⁸⁴ Ils montent des opérations et des projets communs en partenariat avec des institutions appartenant au secteur social, éducatif et culturel ou à celui de la musique, se développent ainsi que ceux avec les institutions scolaires puis, de plus en plus, avec des organismes proches des ECM sur le plan des orientations socioculturelles. Pour

⁸⁰ Analyse des espaces multimédia en Aquitaine, Médias-Cité, 2004

⁸¹ Point cyb du Centre régional d'information jeunesse (CRIJ) Poitou-Charentes, in *Focus sur 16 Espaces publics numériques*, op. cit.

⁸² *Ateliers de création et des pratiques artistiques, Programme d'observation des usages des réseaux ECM*, op. cit.

⁸³ Programme ECM, <http://www.culture.gouv.fr/culture/actualites/politique/ecm/index-ecm.htm>

⁸⁴ *Entre démocratisation culturelle et fossé numérique : le réseau des espaces culture multimédia*, Florent Lajous, septembre 2004, Université Paris X Nanterre, DESS EPN

les ECM comme pour tout autre EPN, ces partenariats permettent de s'inscrire dans la vie de la cité et de prouver vis-à-vis des décideurs leur légitimité.

II. PRE-TEST DE CARTUS SUR LE TERRAIN

A. Champ d'étude et méthodologie utilisée

1. Méthodologie d'enquête

a. Méthodes de collecte

-Conception et mise en place des questionnaires usagers

Les questionnaires usagers ont été en partie établis à l'aide des réponses aux demandes d'évaluations formulées par les responsables d'EPN dans les questionnaires qui leur étaient adressés.

Le questionnaire usager se décompose en quatre parties :

- 1 Identité
- 2 Moment de l'enquête
- 3 Profil d'usages
- 4 Evaluation de l'enquête

1. IDENTITE

Dans cette première partie "identité", a été établi une série de questions servant à identifier l'utilisateur : pseudonyme, mot de passe (pour permettre plusieurs saisies par un même usager au gré de ses passages dans l'espace), année de naissance, sexe, ville/quartier de résidence, niveau d'études, activités, équipement et fréquence des visites dans l'EPN.

Cette dernière question a été ajoutée après un premier test réalisé par mes soins dans le cadre de ce mémoire dans les trois EPN franciliens. De même, certaines propositions dans la liste "niveau d'études" ont été reformulées à ce moment là.

2. MOMENT DE L'ENQUETE

La seconde partie du questionnaire pose la question du "moment de l'enquête" (inscription EPN, début accès libre, fin accès libre, début atelier, fin atelier, démarrage projet, en cours de projet et fin de projet).

3. PROFIL D'USAGES

Partie centrale et fondamentale du questionnaire, le "profil d'usages" a d'abord été élaboré à partir d'un référentiel d'usages.

Au départ pour celui-ci, l'équipe projet Cartus avait établi deux listes, dont la combinaison permettait de construire la liste d'usages :

-celle des activités que l'on peut pratiquer en EPN

-celle des finalités pour lesquelles un usager est amené à utiliser les fonctionnalités d'Internet et de l'ordinateur, et donc pour se faire, à entrer dans un espace public numérique.

USAGES		
=		
ACTIVITES -recherche/veille -Rédaction de documents -Publication de document -...	+	FINALITES -emploi -formation -social -...

En parallèle, une liste des finalités qui peuvent entraîner les usagers à vouloir pratiquer un usage en particulier (emploi, formation, culture, citoyenneté etc....) a été établie.

Après plusieurs remaniements par l'équipe projet suite à des rencontres avec les comités scientifique et de pilotage ainsi qu'avec les représentants des territoires pilotes, 9 finalités ont été identifiées⁸⁵ :

⁸⁵ cf. annexe 4

- Vie privée/insertion sociale/communautés
- Vie quotidienne/famille/santé/logement/transport
- Education/scolarité/recherche universitaire
- Emploi/activité professionnelle/formation professionnelle
- Administration/service public/droit/justice
- Citoyenneté/solidarité/politique/médias
- Culture/arts/patrimoine
- Sports/loisirs
- Economie/commercial/entreprise

Par la suite finalement, l'équipe projet a opté pour une indexation des usages sur les actions, objets et finalité de l'usage⁸⁶ :

	USAGES		
	=		
FINALITES	ACTIONS		OBJETS
-Vie privée/insertion sociale/communautés -Vie quotidienne/famille/santé/logement/transport -Education/scolarité/recherche universitaire -Emploi/activité professionnelle/formation professionnelle -Administration/service public/droit/justice -Citoyenneté/solidarité/politique/médias -Culture/arts/patrimoine -Sports/loisirs -Economie/commercial/entreprise	-rechercher/consulter/utiliser	+	-information/contenu/savoir
	-échanger, diffuser, partager, participer		-contact/groupe/organisation
	-créer, développer, mettre en oeuvre		-projet/prestation/produit

⁸⁶ cf. annexe 5

La partie profil d'usages du questionnaire reprend les usages ainsi construits ainsi que les finalités qui, parce qu'elles sont des thèmes, doivent conduire l'utilisateur pour son cheminement. Un emplacement est aussi réservé aux commentaires ainsi qu'aux usages pratiqués par l'utilisateur mais non référencés. Les nouveaux usages éventuellement ajoutés par l'utilisateur seront indexés, après validation de l'équipe projet, à la liste d'usages. Pour se faire, les nouveaux usages doivent respecter certains critères⁸⁷.

4. EVALUATION DE L'ENQUETE

La dernière et quatrième partie propose à l'utilisateur d'évaluer le questionnaire. Il peut choisir les termes parmi ceux présélectionnés (permet de clarifier ses attentes, donne des idées d'usages, permet d'exprimer sa satisfaction, intéressant, inutile, autre) et/ou ajouter des commentaires libres.

-Sur le terrain

Lancé le 21 juillet 2005 dans les territoires pilotes du projet, le questionnaire a d'abord pris la forme d'un fichier tableur avant d'être développé sur un module spécifique⁸⁸ de l'interface existante du logiciel EPNAdmin⁸⁹ le 19 août 2005.

J'ai moi-même mené l'enquête auprès des usagers dans les espaces franciliens avant d'envoyer les questionnaires à l'ensemble des territoires pilotes.

Sur le terrain, souvent aidée du responsable de l'espace, je proposais aux usagers qui le souhaitent de remplir le questionnaire en ma compagnie. Je présentais l'enquête en leur expliquant les bénéfices à tirer pour l'espace qu'ils fréquentent mais aussi pour eux, en tant qu'utilisateurs :

⁸⁷ Cf. p 92

⁸⁸ <http://www.glouglou.net/cartus>

⁸⁹ Outil de gestion d'espace numériques développé par l'EPN de Pierrefitte-sur-Seine, <http://epnadmin.net/>

BENEFICES POUR L'USAGER

- Découvrir la diversité des usages possibles
- Avoir un support de communication avec les animateurs sur ses attentes
- Exprimer son ressenti quant au déroulement des activités.
- Pouvoir profiter à terme d'une évolution des usages proposés par l'espace

BENEFICES POUR LE RESPONSABLE DE L'EPN

- Avoir une meilleure visibilité sur les usages pratiqués ou souhaités
- Evaluer si ces souhaits sont ponctuels, marginaux ou s'ils constituent un véritable besoin, partager par d'autres usagers
- Faire évoluer l'organisation de l'espace
- Réfléchir aux moyens de répondre aux demandes en termes humains, financiers et techniques.

La majeure partie du temps, je saisisais moi-même dans le tableur les dires et choix des usagers interrogés, ceux-ci se sentant peu à l'aise pour remplir seuls le tableur. Après la saisie de la partie identité, la collecte prenait la forme d'un entretien semi-directif qui débutait en général par la question :

« Que venez-vous faire ici, ou que souhaiteriez-vous y faire ? »

En fonction de la réponse, j'orientais l'utilisateur. Si ce dernier me citait des usages, je les retrouvais dans les finalités.

Exemple 1 :

- usager : *« J'envoi des mails à mes copains »*
- moi : *« nous allons préciser cet usage qui se trouve dans la finalité "Vie privée, insertion sociale, communautés". D'ailleurs dans cette liste, voyez-vous d'autres usages que vous pratiquez ou que vous souhaiteriez pratiquer ? »*

Exemple 2 :

-usager : « *Je viens pour des recherches d'emploi* »

-moi : « *Regardez cette finalité "emploi, activité professionnelle, formation professionnelle", et dites moi quels usages vous pratiquez et ceux que vous souhaitez pratiquer.* »

Après cette première amorce, l'usager comprenait très vite la hiérarchisation des usages dans les finalités et parvenait alors soit à désigner une finalité, soit à citer un usage en préjugant de la finalité à laquelle il appartenait.

Les questionnaires provenant des EPN hors région Ile de France ont été remplis par les usagers des structures, accompagnés par les animateurs.

b. Outils d'analyse

Pour analyser les données collectées lors de l'enquête, nous avons utilisé les fonctionnalités d'un tableur (Excel), permettant de représenter graphiquement les résultats quantitatifs (sous forme de diagrammes et de tableaux).

De plus, nous avons utilisé le logiciel See-K développé par la société Trivium. Ce logiciel s'appuie sur la technologie de la cartographie pour exploiter, depuis le Web, le contenu d'une base documentaire. Les fonctions principales de See-K sont les suivantes⁹⁰ :

- Partager les connaissances et mutualiser les ressources
- Ajuster et mettre en cohérence les offres et les demandes
- Evaluer les besoins et valoriser les ressources

Voici en quelques lignes, le mode de fonctionnement du logiciel,⁹¹ adapté à l'utilisation que nous en avons faite pour notre étude :

⁹⁰ <http://www.arbor-et-sens.org/arbres/seek.html>

⁹¹ <http://www.trivium.fr/fr/presse/Decision251099.htm>

See-K est livré en deux parties distinctes : le serveur et le client (un logiciel pour Windows couplé à un navigateur Web). La gestion des informations de la base (ajout, suppression...) s'effectue ainsi depuis le navigateur, en fonction des autorisations dont dispose l'utilisateur.

L'information recueillie est visualisée sous forme de cartes interactive hiérarchisées à deux niveaux.

- Les cartes stratégiques présentent les différents référentiels des usages, qui constituent une information structurée. Des simulations permettent par exemple, de mesurer les recoupements d'usages entre EPN ou les usages d'un ensemble d'utilisateurs prédéfini. Les usages sont ainsi représentés par des arbres. Le tronc commun est porté par la moyenne de la population d'utilisateurs. Les branches regroupent des usages spécifiques et partagés par des familles d'utilisateurs (typologies d'utilisateurs). La forme de l'arbre est fonction des regroupements d'usages effectués. La fréquence d'apparition des usages est représentée par un dégradé de couleurs allant du rouge pour un usage fréquent au bleu pour un usage rare ou émergent (en passant par l'orange, le jaune puis le vert).

- Les cartes documentaires donnent une vue synthétique des informations non structurées. Comme avec les cartes stratégiques, le logiciel met en évidence les concordances entre les différents éléments (traitement des verbatims).

2. Présentation des espaces

La collecte a été effectuée auprès de 5 EPN français du 13 juillet au 8 août 2005 :

- l'Arobase de Pierrefitte-sur-Seine
- l'espace 13.1 du 13^e arrondissement de Paris
- l'espace Médiacap de Vannes
- l'EPN Armand Jubien de Parthenay
- le BIJ Multimédia de Courbevoie

Ces espaces ont été sélectionnés parmi la vingtaine qui collabore au projet Cartus.

Le premier critère de leur sélection pour les faire participer à ce pré-test a d'abord été la proximité géographique. Trois d'entre eux étant situés en Ile-de-France, j'ai pu me rendre personnellement dans les espaces pour collecter les informations.

Il a fallu d'autre part, tenir compte du moment de l'enquête (l'été), pendant lequel certains espaces parisiens étaient fermés.

Enfin, la motivation des responsables d'espaces est une raison essentielle au choix de ces structures. Elle a permis un accueil favorable lors de ma venue ou encore un investissement sérieux lors de la collecte réalisée par les animateurs eux-mêmes

Ajoutons aussi que ce panel présente l'avantage d'être assez diversifié avec des espaces installés en zones urbaine ou rurale à des périodes différentes (de 1996 à 2004) donc avec des vécus de lieux et des regards d'animateurs, responsables et usagers variés.

a. Sites d'implantation des EPN étudiés

		Arobase	Espace 13.1	Médiacap	EPN Jubien	BIJ
Zone socio-économique		Zone urbaine dense, zone urbaine sensible (objectif 2 FEDER, ZEP, Contrat de Ville)	Zone urbaine sensible	Technopôle ⁹²	Zone rurale	Zone urbaine
Zone géographique	Région	Ile-de-France	Ile-de-France	Bretagne	Poitou-Charentes	Ile-de-France
	Département	Seine-Saint-Denis	Paris	Morbihan	Deux-Sèvres	Hauts-de-Seine
	Ville	Pierrefitte-sur-Seine	Paris 13e	Vannes	Parthenay	Courbevoie
Nombre d'habitants de la ville ⁹³		25 939	172 536	54 773	11 168	70 105

⁹² Parc d'Innovation de Bretagne Sud (PIBS) qui accueille des activités de recherche-développement, de production à technologies avancées, de tertiaire supérieur (informatique, service technologique), http://www.agglo-vannes.fr/scripts/site/04_page.php?page_id=18&menu_id=18&cont_appli_id=6&cont_id=1

⁹³ Recensement mars 1999, source : <http://www.quid.fr>

b. Carte d'identité des EPN étudiés

		Arobase	Espace 13.1	Médiacap	EPN Jubien	BIJ
Labels	NetPublic	✖	✖		✖	✖
	Cyber-base		✖			
	Parvis		✖			
	PointCyb				✖	✖
Date ouverture EPN		Novembre 2001	Septembre 2004	Mars 1998	Juillet 1996	Mai 2004
Structure porteuse		Mairie	ASTS ⁹⁴	Mairie	Mairie	Mairie
Postes informatiques usagers	Nombre	18	25	28	38	10
	Système	GNU Linux/Windows XP +1 Mac OSX	10 : double boot Linux/Windows - 15 : en Linux seul	GNU Linux 22MS Windows	MS Windows	MS Windows ⁹⁵
Animateurs rémunérés		2.5	2	3	3	4 ⁹⁶
Ouverture hebdomadaire (en heures)		24	30	52	23	29.5

⁹⁴ Association Science Technologie Société

⁹⁵ Double boot prévu pour septembre 2005

⁹⁶ Même si un animateur est spécialisé dans le multimédia, les 3 autres salariés « information jeunesse » interviennent dans la salle multimédia

c. Usages dans les espaces⁹⁷

Avant de constater les usages pratiqués à l'aide de l'analyse des questionnaires collectés, il est intéressant de visualiser les usages tels qu'ils sont perçus par les responsables des espaces de les identifier et de les évaluer.

	Arobase	Espace 13.1	Médiacap	EPN Jubien	BIJ
Accompagnement de projets personnels	✕	✕		✕	✕
Ouverture sur le territoire et contribution au développement local	✕	✕		✕	✕prévu pour la rentrée 2005
Accès à la culture	A développer	✕	✕		✕
Initiation pour le grand public	✕	✕	✕	✕	✕
Prestations de services individuelles (vers associations)	✕	✕	✕	✕	
Aide aux demandeurs d'emploi	✕ à développer qualitativement	✕	✕	✕	✕
Ouverture aux entreprises (sessions de formation,...)				✕	

⁹⁷ Réponses au questionnaire d'évaluation des attentes destiné aux responsables de structures dans le cadre du projet Cartus

Formation professionnelle				x	
Etudes/scolarité	x à développer	x	x	x	
Recherche	x	x	x	x	
Vie quotidienne	x	x	x	x	x
Insertion	x en partenariats associations locales	x		x	x
Vie associative	x	x		x	x
Accès administratif et services publics	x	x		x	x
Citoyenneté et participation à la vie de la cité	x			x	x

On constate que les usages les plus cités sont l'initiation au grand public, l'aide aux demandeurs d'emploi et la vie quotidienne.

B. L'analyse des résultats

Le questionnaire a été rempli par un ensemble de 65 personnes. Pour une meilleure représentativité et un bon équilibre sur les 5 espaces sondés, 60 questionnaires ont été conservés dans l'échantillon.

Répartition par EPN :

EPN	Arobase	Espace 13.1	Médiacap	EPN Jubien	Bij
Nombre de questionnaires	8	11	16	12	13

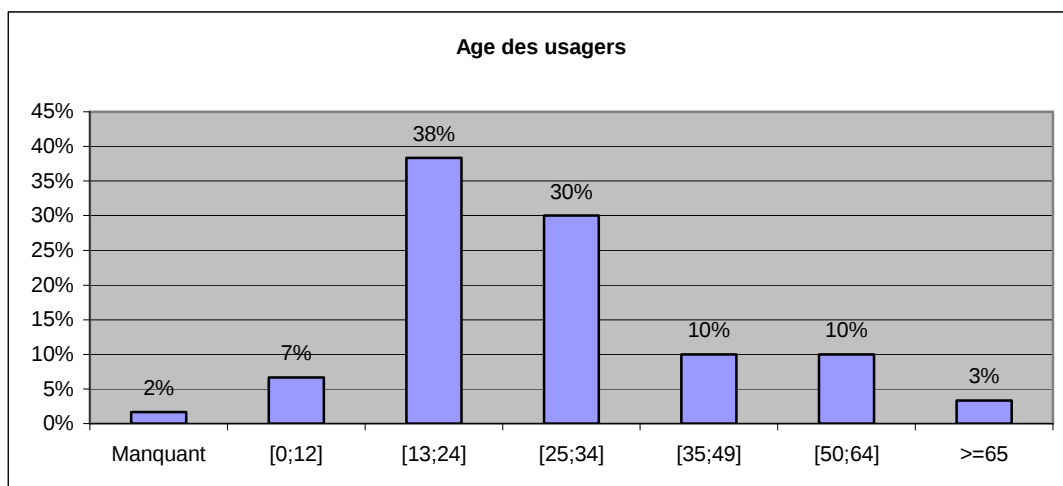
Pour éviter de biaiser les résultats, nous avons retiré de notre échantillon quatre questionnaires incomplets ainsi qu'un cinquième dans lequel toutes les propositions avaient été sélectionnées par l'utilisateur, ce qui nous a semblé peu vraisemblable du fait de la longueur du questionnaire et de la diversité des thèmes abordés.

De plus, pour certaines analyses, quatre autres questionnaires ont été retirés pour les mêmes raisons évoquées plus haut (ces usagers perturbaient les résultats, du fait qu'ils avaient coché trop d'usages ; respectivement 57, 48, 37 et 35).

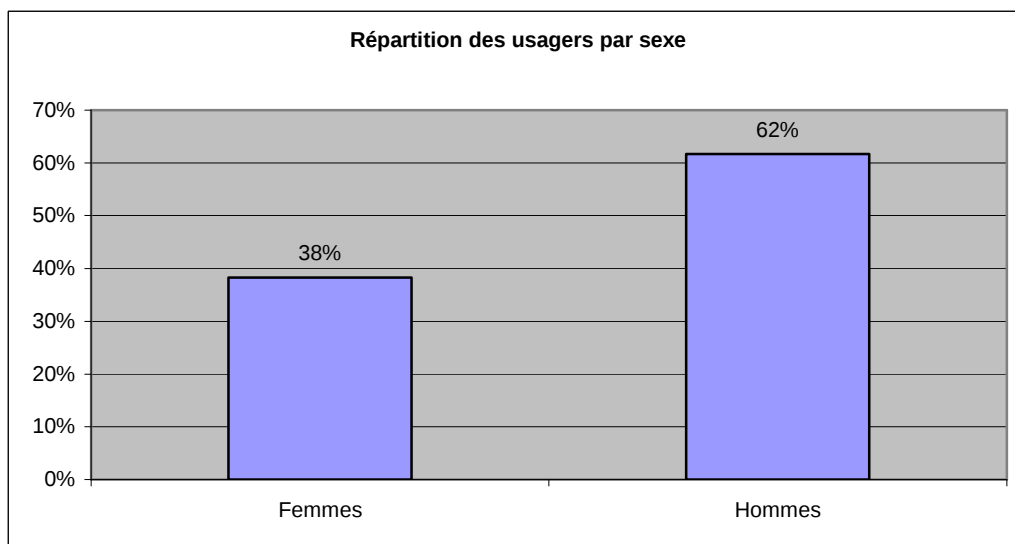
De fait, notre échantillon de base aurait pu être constitué de 56 usagers, mais pour avoir une meilleure vision de la partie sur la typologie des usagers (âge etc.), nous avons préféré conserver la totalité de notre échantillon de base. Ainsi, pour chaque tri, l'échantillon sur lequel celui-ci a été effectué sera précisé.

a. Typologie d'utilisateurs⁹⁸

Il était demandé à l'utilisateur de saisir son année de naissance. Pour les besoins de l'analyse, 6 tranches d'âges ont été choisies de façon à ce que celles-ci soient distribuées de façon équitable.

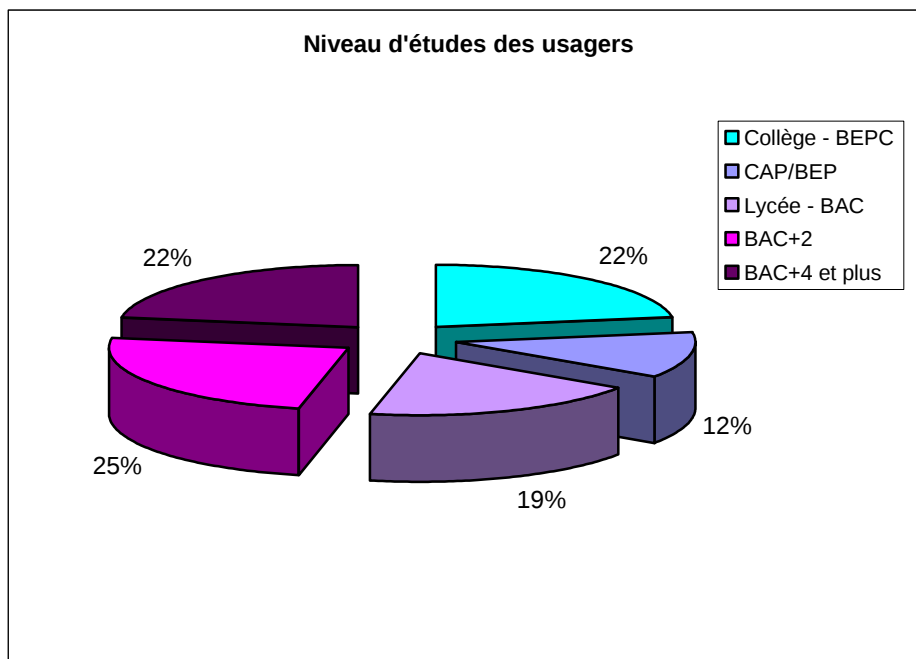


On note que les classes d'âges les plus représentées sont celles des 13-24 ans et 25-34 ans. Les jeunes sont donc le public qui fréquente le plus les espaces publics numériques de notre échantillon. Les âges moyen et médian sont respectivement de 29.59 ans et 25 ans.



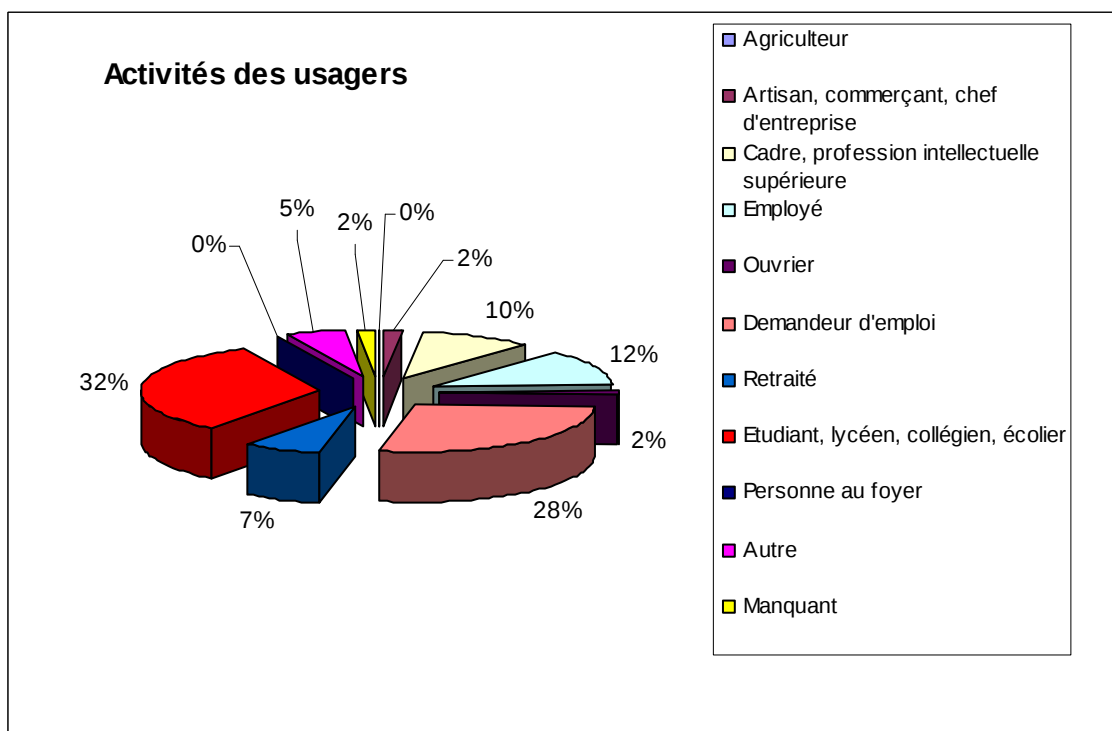
Les hommes sont beaucoup plus nombreux que les femmes à fréquenter les espaces.

⁹⁸ Tris effectués sur un échantillon total de 60 usagers



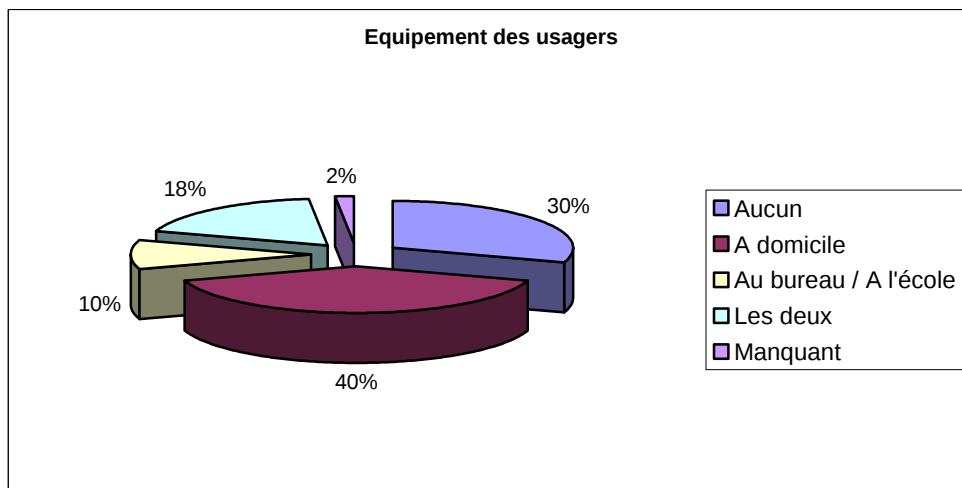
Aucun usager ne déclare n'avoir "aucun niveau d'études".

On remarque que les collégiens ou les usagers diplômés du BEPC sont très représentés, suivis de près par les diplômés d'études supérieures. Ces derniers représentent 47% de la totalité des usagers.



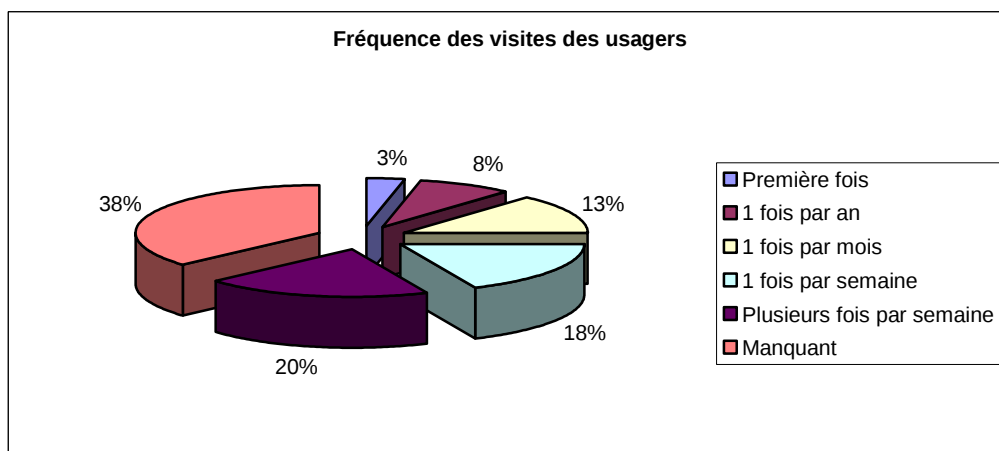
Les usagers encore dans le système scolaire sont très majoritaires dans les espaces sondés.

Les demandeurs d'emploi arrivent en deuxième position, ce qui n'est pas sans influencer les usages, comme nous le verrons pas la suite.



La majorité des sondés ont une possibilité d'accéder à un équipement qu'il soit à l'école, sur leur lieu de travail ou à domicile (68%).

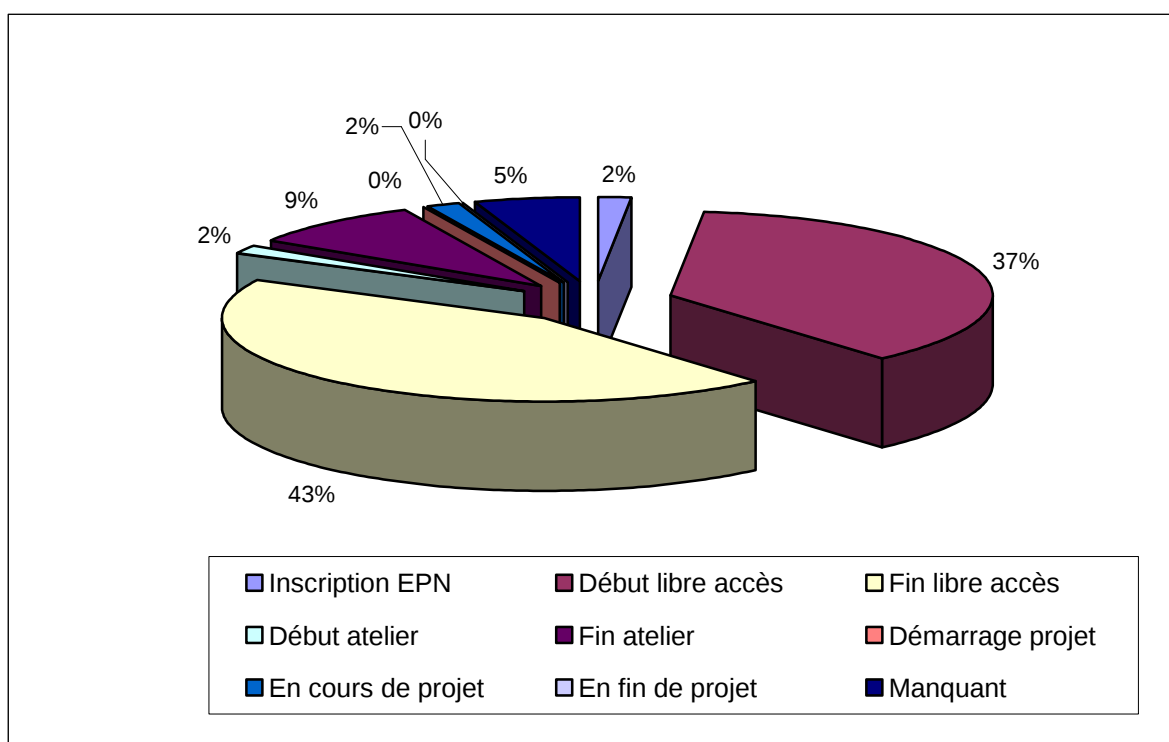
La proportion d'utilisateurs étant équipés à domicile est majoritaire parmi les utilisateurs sondés, même si encore 30% d'entre eux déclarent n'avoir aucun accès à domicile ou sur leur lieu d'activité (travail ou école). On assiste donc à la présence de deux publics en situations extrêmes ; celui qui trouve à l'EPN l'accès et l'autre qui y trouve des conseils, des formations ou un accès à Internet, car même s'il possède un ordinateur à la maison, cela ne signifie pas qu'il dispose d'une connexion.



Ces résultats sur la "fréquence des visites" dans les espaces ne sont pas très représentatifs puisqu'une grande partie (38%) des données s'avère manquante du fait que cette question ait été ajoutée au questionnaire pendant la période d'enquête. Celle-ci commencée, une proportion importante de personnes interrogées n'a pas eu l'occasion de fournir l'information.

Malgré tout, on peut constater que les publics les plus présents dans les structures sont des habitués qui fréquentent l'espace une à plusieurs fois par semaine. Au total, ils représentent 38% de notre échantillon. On constate que le public des espaces se renouvelle assez bien puisque 3% des personnes interrogées sont des nouveaux usagers.

b. Moments de l'enquête⁹⁹

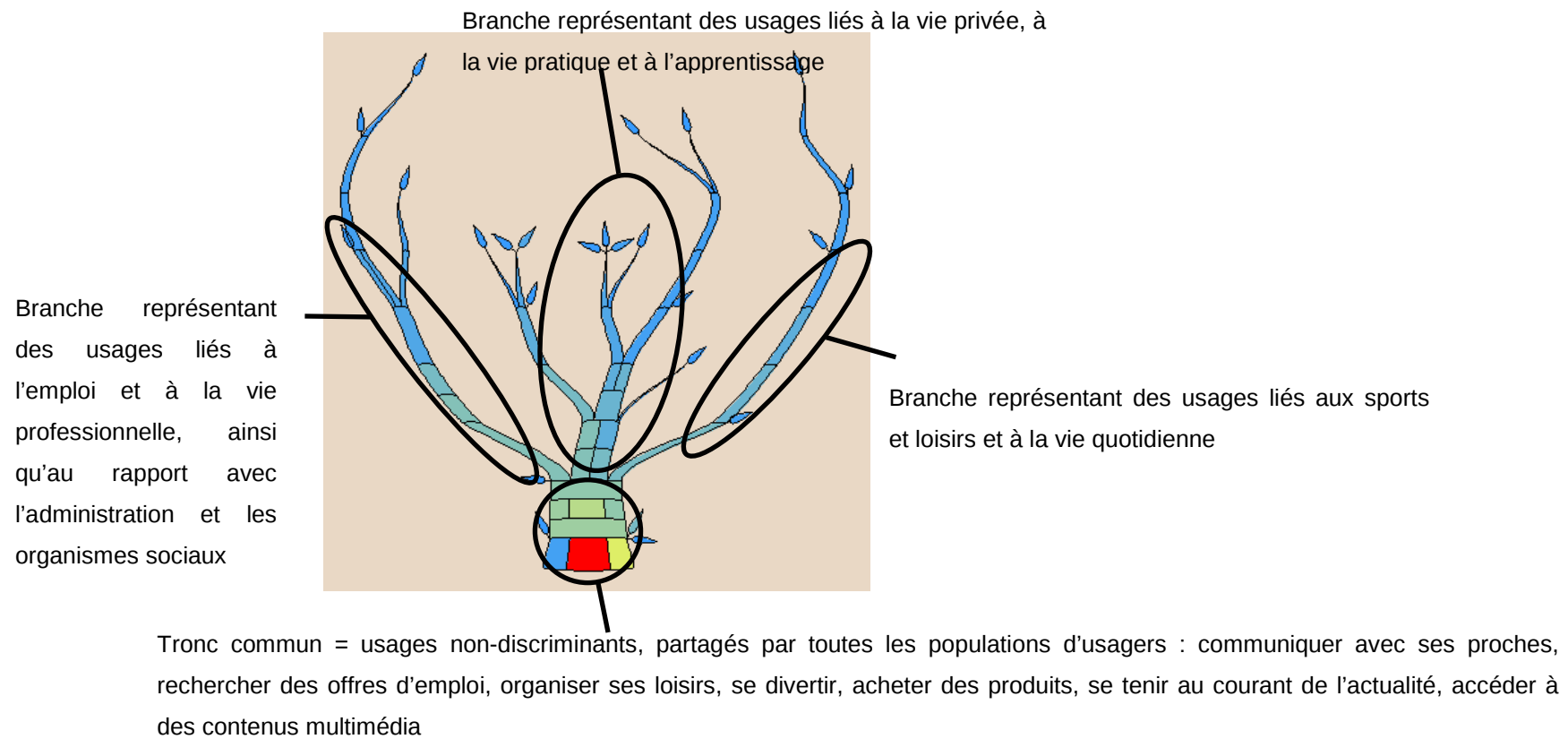


La majeure partie des enquêtés a choisi de répondre à l'enquête en "fin d'accès libre" ou en début. On note peu de réponses provenant d'utilisateurs venant dans le cadre de la réalisation d'un projet personnel (2% uniquement "en cours de projet"). Même chiffre pour les nouveaux inscrits et les interviewés en début d'atelier. Les utilisateurs sont 9% à avoir répondu au questionnaire au sortir d'un atelier.

⁹⁹ Tris effectués sur un échantillon total de 60 usagers

c. Usages et profils d'usages

L'ensemble des usages¹⁰⁰



¹⁰⁰ Tris effectués sur un échantillon total de 56 usagers

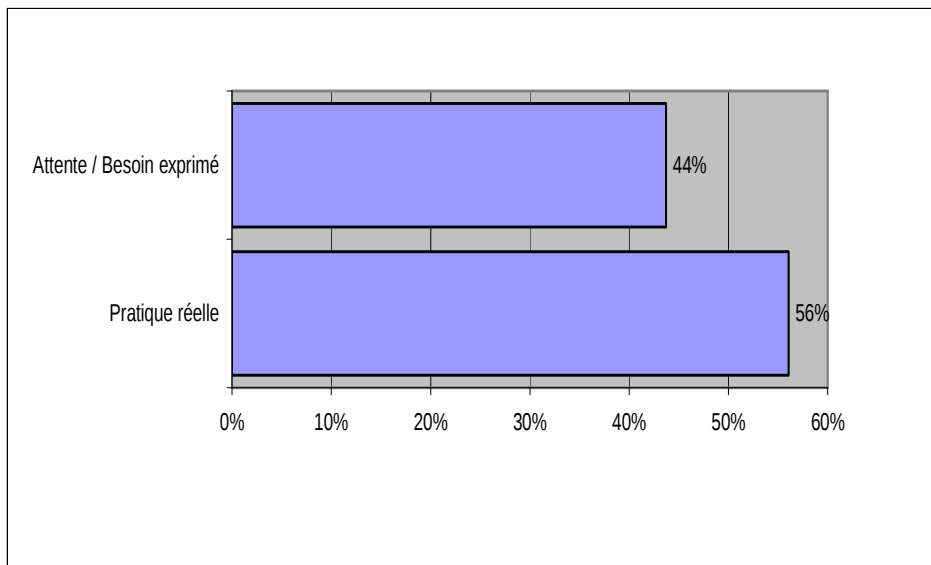
La cartographie ci-dessus fait ressortir l'importance en terme de récurrence des usages relatifs à l'emploi, aux loisirs et à la vie quotidienne et privée. Trois typologies d'usagers émergent ensuite. La première mêle emploi, vie professionnelle et administration. La seconde concentre des usages liés aux sports et aux loisirs quand la dernière recense des publics pratiquant surtout des usages liés aux thématiques de vie privée et pratique ou à l'apprentissage.

Usages figurant dans la liste de proposition, mais non cités par les usagers

Participer à une association d'usagers du service public ou de contribuables
S'inscrire à un service administratif
Participer à un comité éditorial
Participer à un parti politique
Diffuser une pétition
Identifier des aides à la création artistique
Créer un espace de création ou d'exposition artistique
Identifier les pratiques sportives amateurs dans son quartier
Gérer une entreprise (comptabilité...)
Identifier les réseaux de professionnels (chambres consulaires, branches professionnelles...)
Rechercher les coordonnées d'une entreprise
Participer à une pépinière d'entreprises
Rechercher un local commercial
Répondre à un appel d'offres

Parmi les 14 usages non cités répertoriés, 6 d'entre eux (ceux soulignés) entrent dans la finalité "économie, commercial, entreprise".

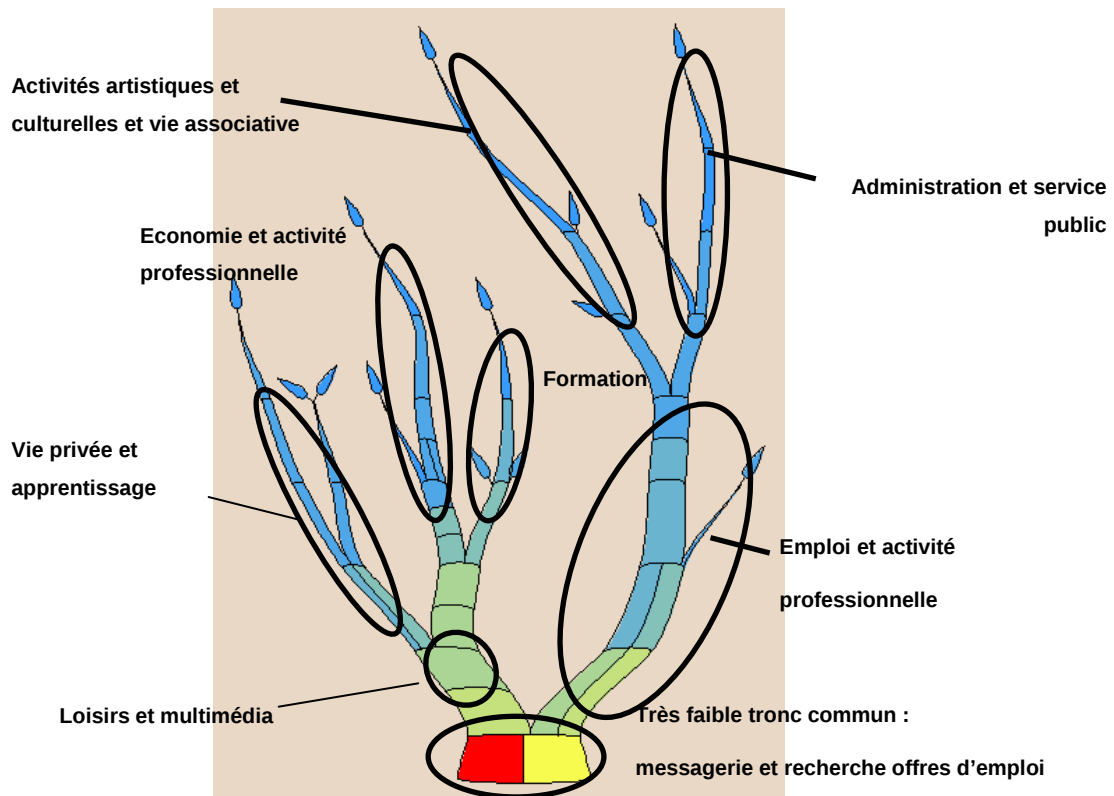
Répartition des usages pratiqués ou souhaités¹⁰¹



La pratique d'usages devance le souhait même si celui-ci reste fort puisqu'il représente 44% des citations.

¹⁰¹ Tris effectués sur un échantillon total de 60 usagers

Cartographie des usages attendus (19 usagers)¹⁰²

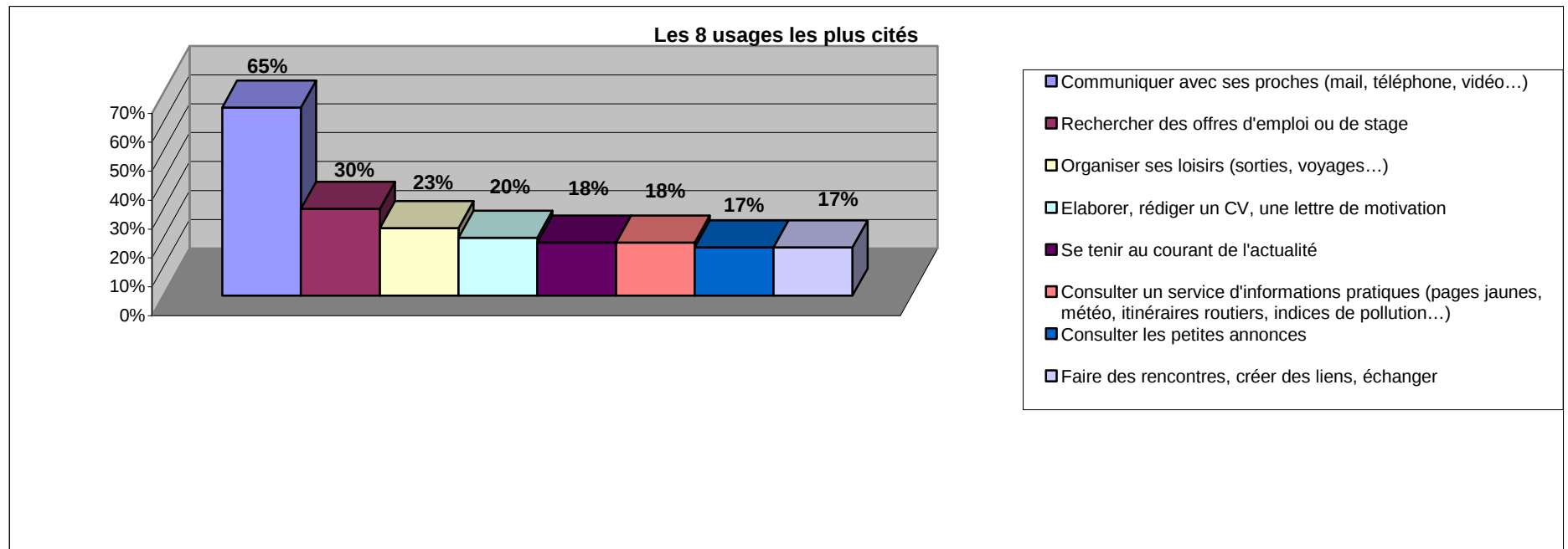


Les usages attendus ont majoritairement trait à l'emploi, à l'activité professionnelle et à la communication (messagerie notamment). Viennent ensuite les usages entrant dans les domaines des loisirs et du multimédia. Ensuite, plusieurs profils d'utilisateurs émergent, (centrés sur la vie privée et l'apprentissage, la formation et l'économie et l'activité professionnelle). Les usages encore relativement émergents sont ceux liés aux activités artistiques/culturelle, à la vie associative et à l'administration et service public.

¹⁰² Tris effectués sur un échantillon total de 56 usagers

Les usages les plus cités¹⁰³

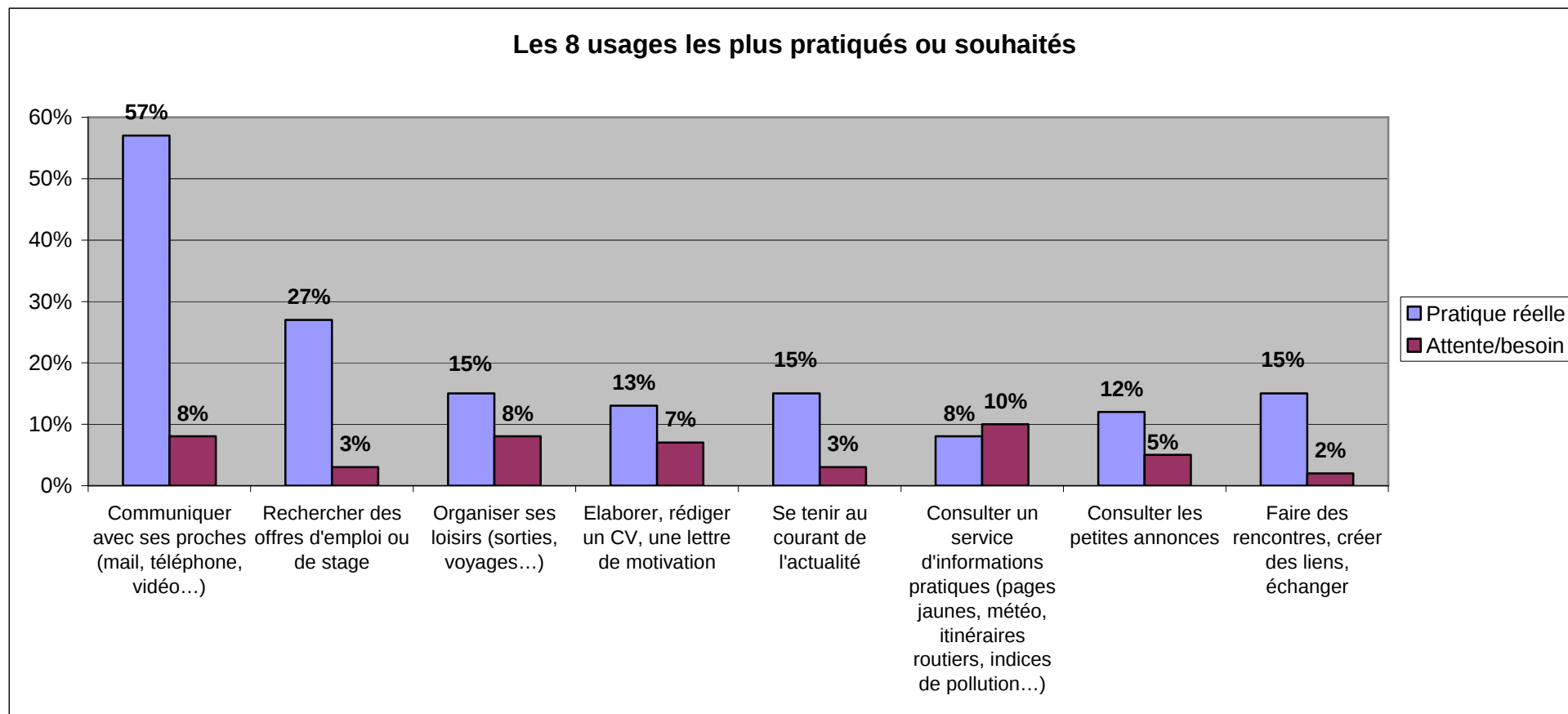
Etant donné la liste longue d'usages proposée, nous avons sélectionné les usages les plus pratiqués/souhaités selon le critère suivant : à savoir ceux dont le nombre de citations est égal ou supérieur à 10 reprises.



¹⁰³ Tris effectués sur un échantillon total de 60 usagers

Les usages communicationnels (messagerie électronique, téléphone, vidéo) sont en tête des citations. En effet, 65% des personnes interrogées ont sélectionné cette proposition. La thématique professionnelle est aussi très présente puisque la recherche d'offres d'emplois (ou de stages) et l'élaboration de CV (ou de lettre de motivation) sont citées respectivement par 30 et 20% des usagers. Les loisirs arrivent en troisième position des citations (23%). Les derniers usages cités ont plus trait à la vie quotidienne du public et au côté pratique (consultations de services d'informations pratiques, de petites annonces). L'aspect social reste très présent puisque 17% des personnes viennent dans les EPN pour rencontrer des gens (dans ou grâce au lieu).

Les pratiques réelles et les besoins¹⁰⁴

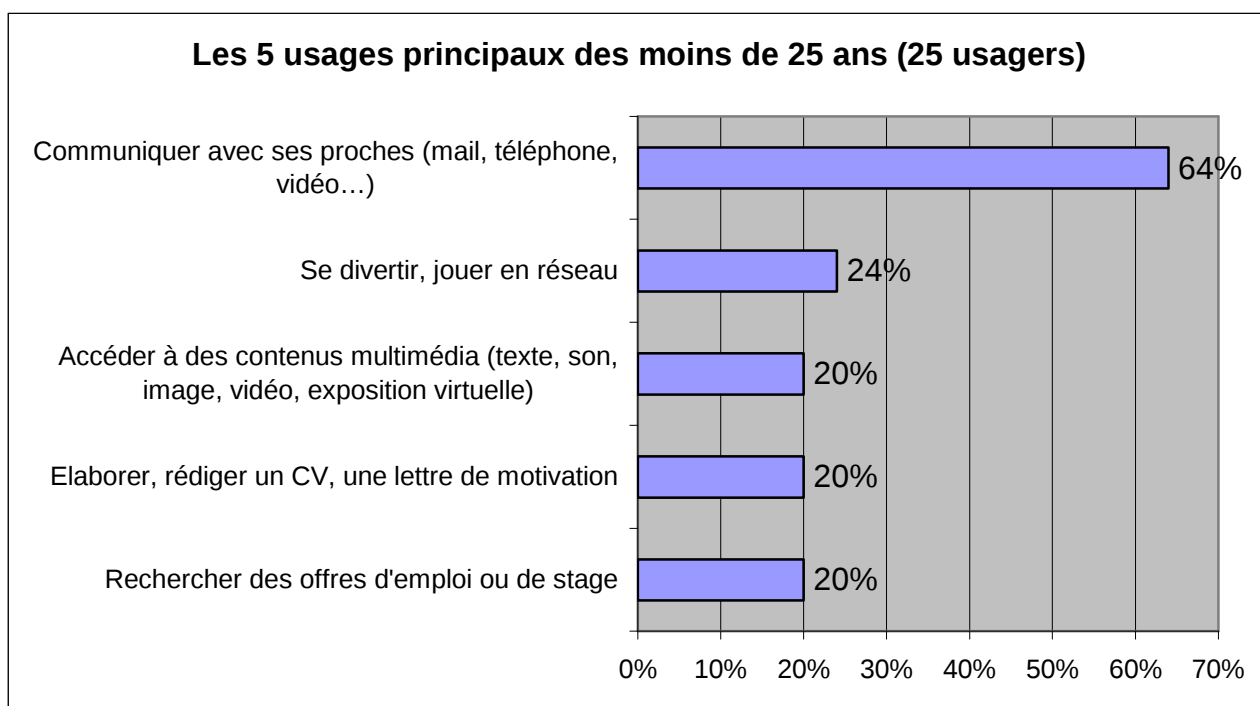


¹⁰⁴ Tris effectués sur un échantillon total de 60 usagers, à partir des 8 usages les plus cités.

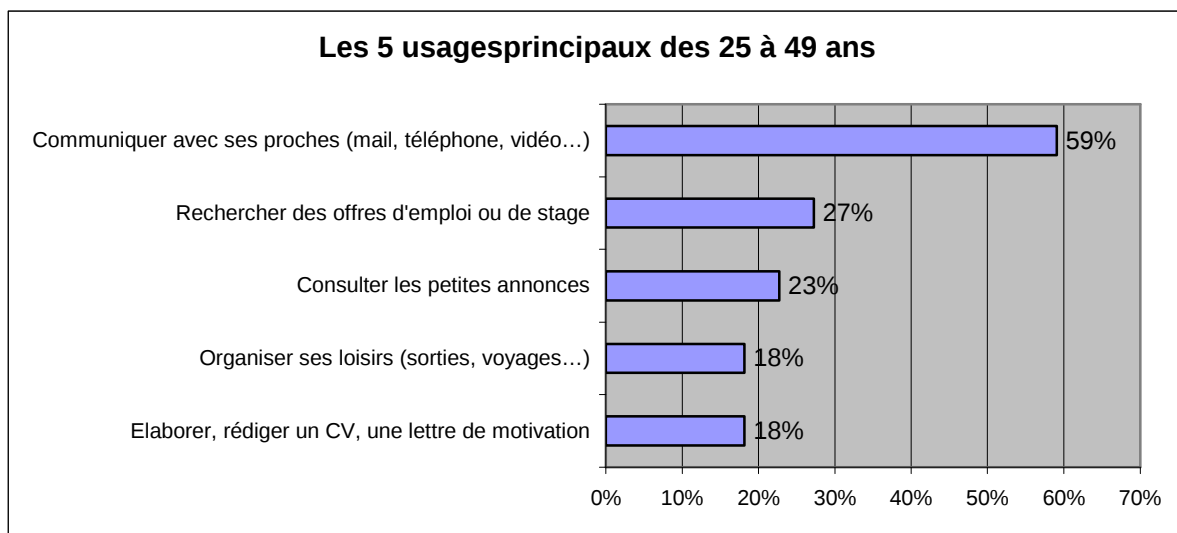
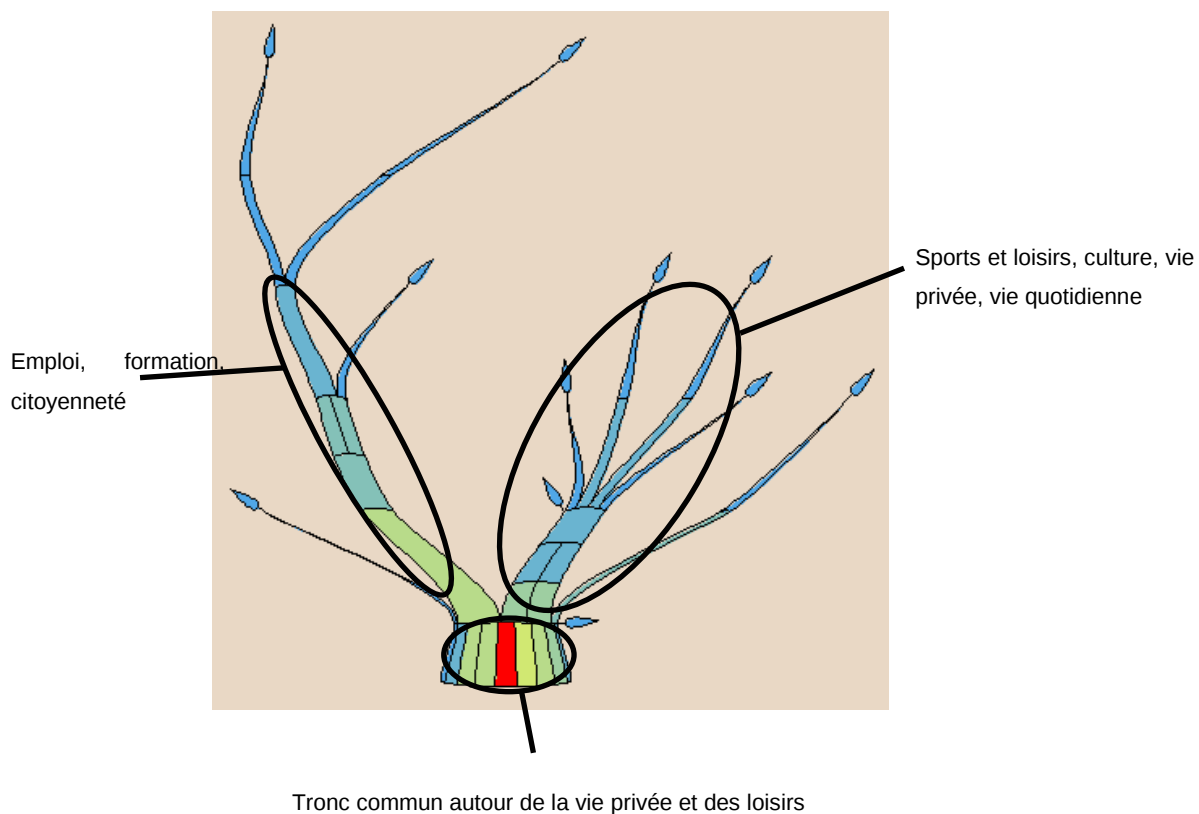
La pratique dépasse très largement la demande d'usage exception faite pour l'usage "consulter un service d'informations pratiques". Là la demande est plus forte que la pratique. Les usages les plus cités sont en général les plus pratiqués. Les trois premiers cités du classement précédent ("communiquer avec ses proches", "rechercher des offres d'emploi" et "organiser ses loisirs") sont pratiqués chacun respectivement par 57%, 27% et 15% des usagers. Cependant, on peut noter que l'usage "faire des rencontres", dernier au classement des 8 citations, est très pratiqué (15% des personnes interrogées le pratiquent ex aequo avec les usages "se tenir au courant de l'actualité" et "organiser ses loisirs").

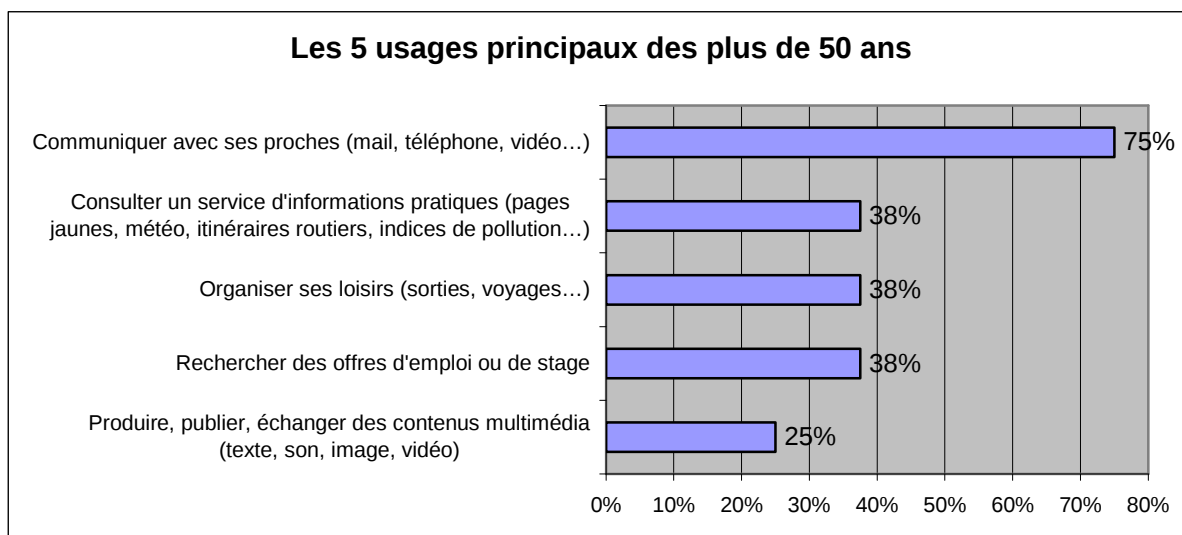
Certains usages sont très peu demandés : l'usage "faire des rencontres" est souhaité seulement par 2% de personnes interrogées.

Des profils d'usages¹⁰⁵



¹⁰⁵ Tris effectués sur un échantillon total de 56 usagers



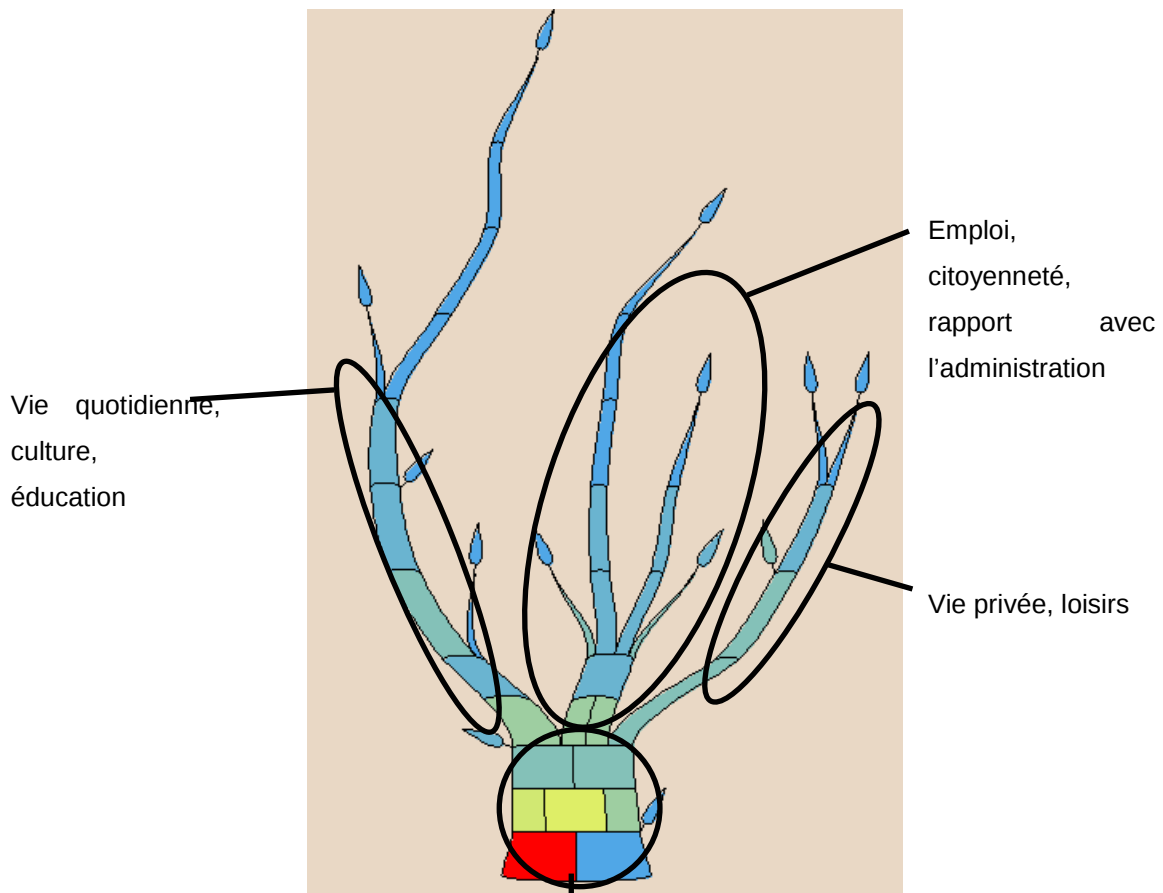


On voit bien dans cette analyse par tranches d'âges¹⁰⁶ que la communication est en tête des usages. Pour ce qui est du domaine de l'emploi et des stages (recherche d'emploi et rédaction de CV), il est une priorité pour les 25-49 puisqu'il est placé en 2^{ème} position et représente respectivement 27% et 18% des usages cités. Ce même domaine s'avère aussi être une préoccupation pour les plus de 50 ans puisque même s'il n'est placé qu'en 3^{ème} position. On remarque cependant que même si la recherche d'emploi représente 38% des usages cités, la rédaction de CV et de lettre de motivation est absente des usages pour cette classe d'âges. Pour les moins de 25 ans, le domaine de l'emploi arrive en dernière position même si la rédaction de CV et les recherches d'emploi représentent chacune 20% des citations.

Le multimédia intéresse les deux tranches extrêmes de nos usagers. Même si dans le classement des plus de 50 ans cet usage n'arrive qu'en cinquième position, il est tout de même pratiqué par 25% des usagers de cette tranche d'âge. Le public des moins de 25 ans le place en troisième position, après les jeux, mais ils sont moins nombreux que leurs aînés à l'avoir cité (20%). Présents chez les plus jeunes, les jeux sont absents des usages des autres tranches d'âges qui préfèrent l'accès à des domaines plus pratiques (organiser ses loisirs, consulter les petites annonces ou les informations pratiques).

¹⁰⁶ Les tranches d'âges établies pour la répartition des usagers (partie 2B1a p. 61) n'ont pas été conservées parce que trop peu d'usagers figuraient dans chaque tranche.

Cartographie des usages des femmes (21 usagers)

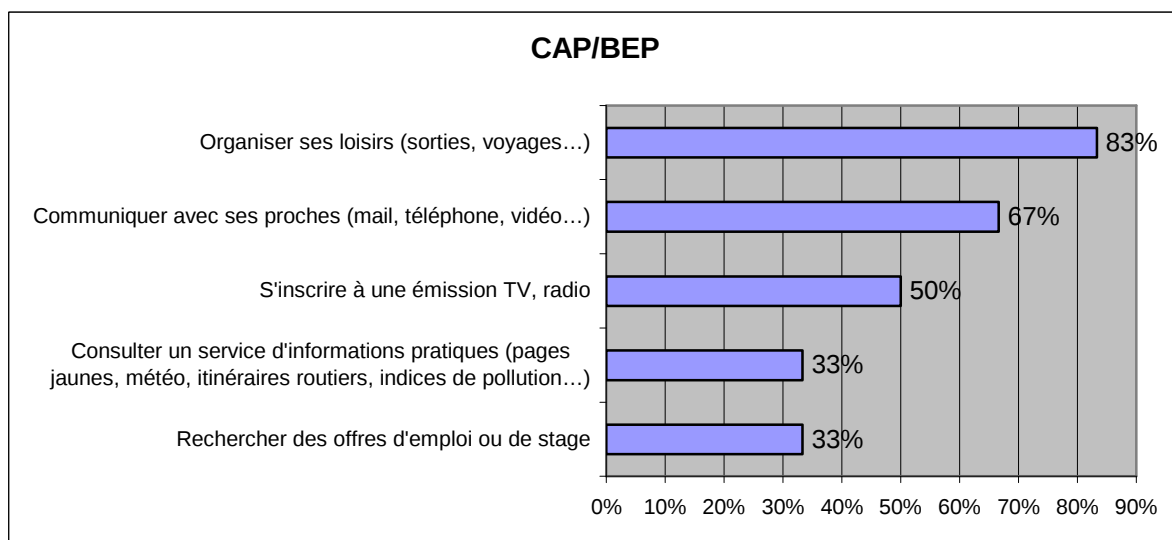
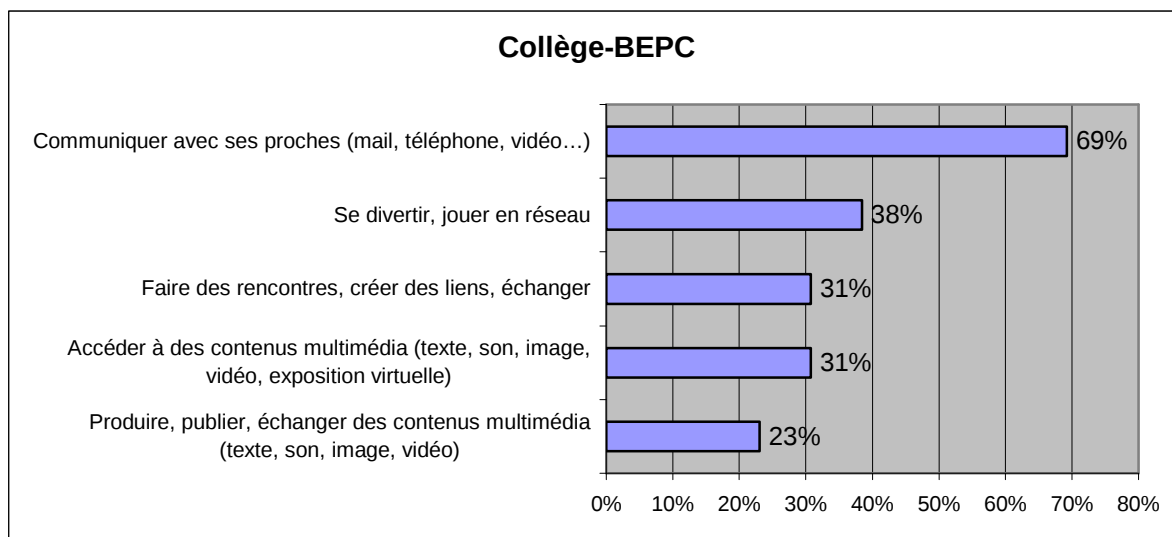


Communiquer avec ses proches (mail, téléphone, vidéo...), Rechercher des offres d'emploi ou de stage, Organiser ses loisirs (sorties, voyages...), Accéder à des contenus multimédia (texte, son, image, vidéo, exposition virtuelle), Conduire une recherche documentaire (bibliothèques, archives...), Se renseigner sur une profession, un secteur d'activité, des entreprises, Acheter, commander des produits, services.

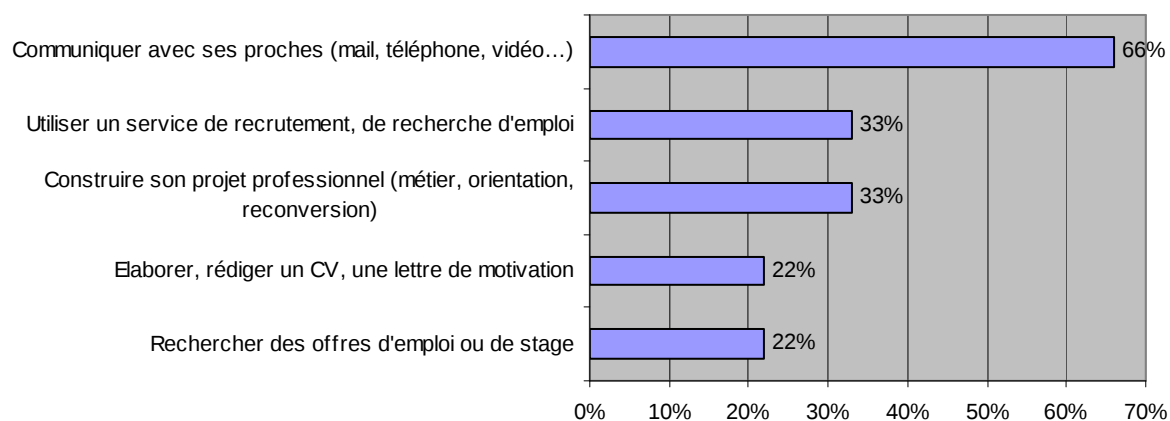
Le profil féminin (cartographié ici) touche une palette d'usages assez diversifiée. Nous n'avons pas représenté celle des hommes car elle est extrêmement proche de celle de l'ensemble des usagers.

Le tronc commun des femmes est assez proche de celui de l'ensemble des usagers. On y retrouve les mêmes usages ("communiquer avec ses proches", "organiser ses loisirs", etc....) De plus, de usages « féminins » ne figurent pas dans le tronc commun à l'ensemble des usagers : la "conduite d'une recherche documentaire" et "se renseigner sur une profession, un secteur d'activité, des entreprises". Trois grands profils se distinguent ensuite à partir de ce

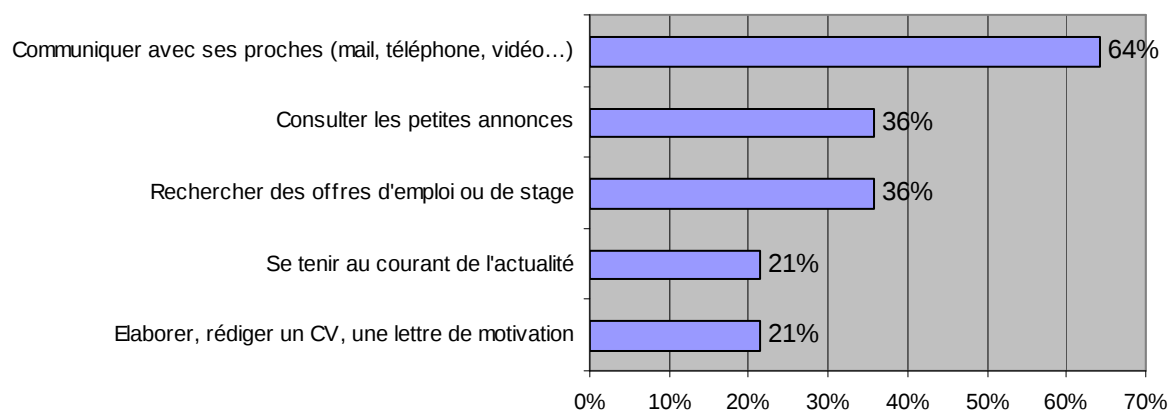
tronc : des femmes tournées vers des usages relatifs à la "vie quotidienne", à la "culture" et à "l'éducation", d'autres vers "l'emploi", "la citoyenneté" et le "rapport avec l'administration" quand les dernières se consacrent plutôt à la "vie privée" et aux "loisirs". Contrairement au profil plus masculin (profil des usagers en général), ni "le sport" ni "l'apprentissage" ne sont présents dans les thématiques des femmes.



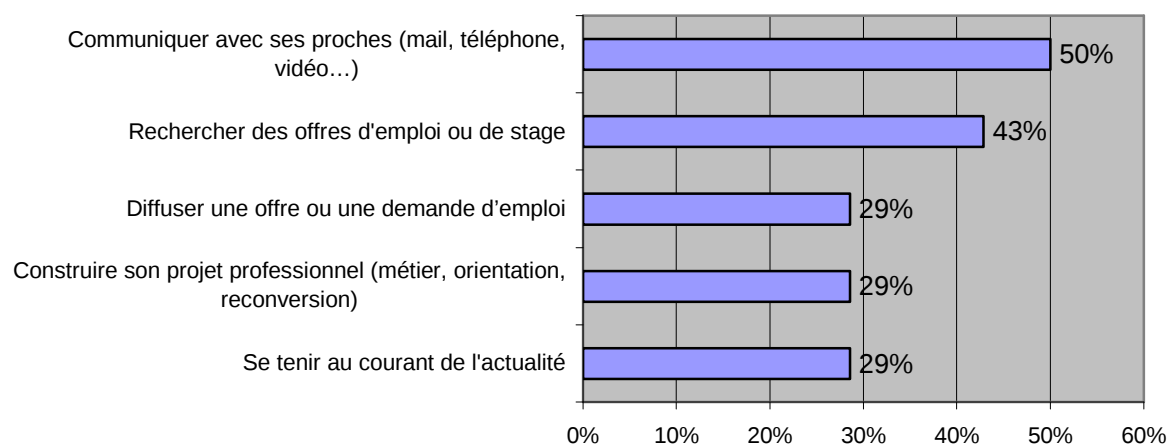
Lycée-Bac



Bac+2



Bac+4



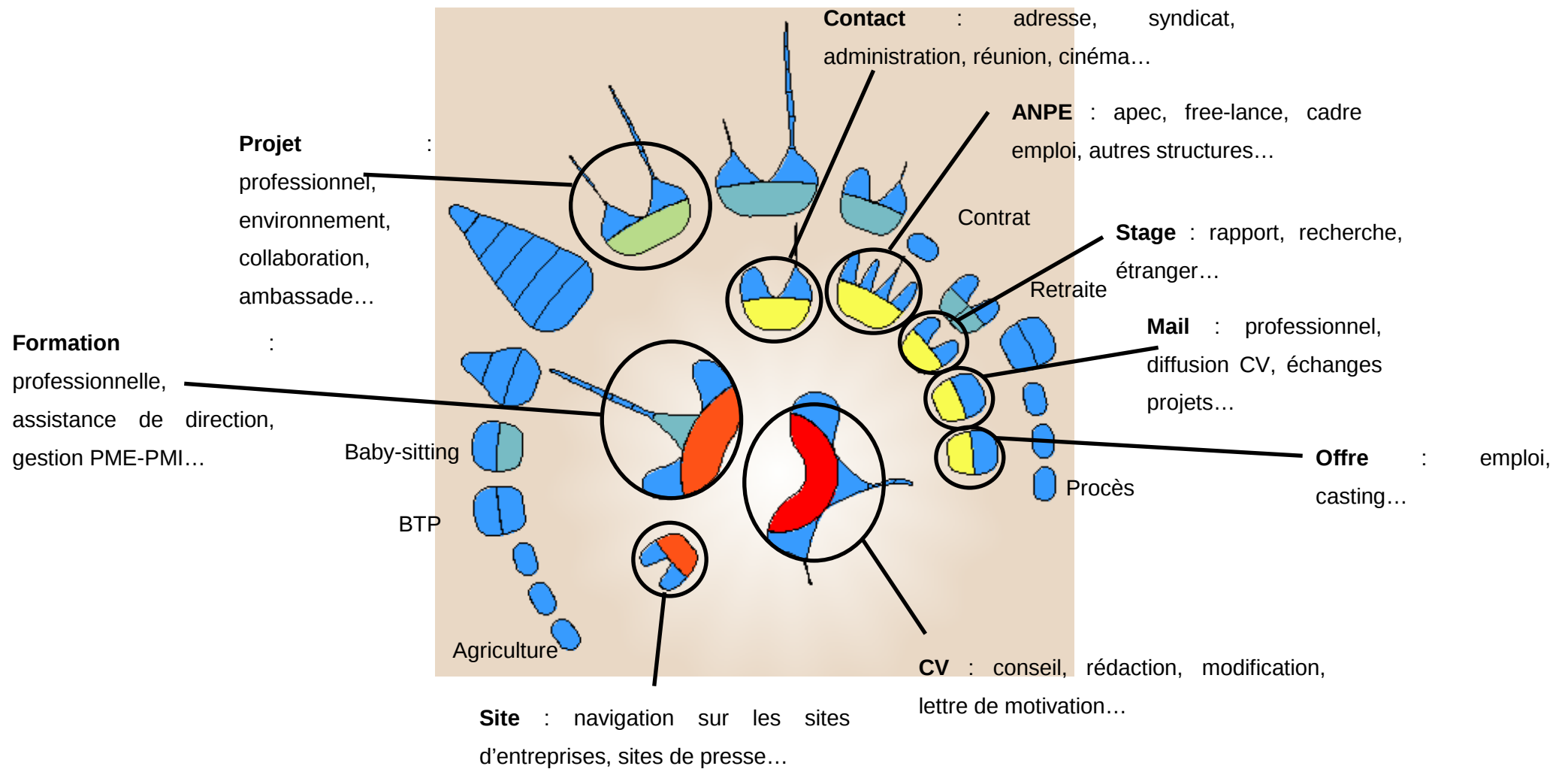
La communication arrive en première position des 5 usages cités dans cette répartition des chiffres par niveau d'études excepté pour les usagers ayant un niveau d'études CAP/BEP. Ces usagers font figure d'exception puisque même si le taux de cette typologie d'usagers qui communiquent avec leurs proches reste fort (67% d'entre eux), c'est l'organisation des loisirs qui est en tête des usages pour ce groupe puisque 83% des usagers la cite. Autre particularité de cette catégorie : ils sont 50% à s'inscrire à des émissions par le biais des espaces et 33% à consulter des services d'informations pratiques. Deux usages qui n'apparaissent pas chez les autres groupes. Les usagers ayant le niveau collège/BEPC pratiquent des usages qu'on ne retrouve pas parmi les 5 usages des autres catégories de niveaux d'études : le jeu en réseau est pratiqué par 38% d'entre eux, 31% d'entre eux estiment venir à l'EPN pour y faire des rencontres et accéder à des contenus multimédia. Contenus qu'ils sont 23% à publier, échanger et produire.

La thématique de l'emploi est fortement présente dans tous les groupes exceptés pour les usagers ayant un niveau collège/BEPC. Ainsi la recherche d'offres d'emploi est pratiquée par tous les autres usagers et particulièrement chez les usagers ayant un niveau BAC+4 (43%). Ils sont d'ailleurs les seuls à diffuser une offre ou une demande d'emploi. Les usagers du groupe Lycée/Bac sont les seuls à utiliser un service de recrutement (33% d'entre eux). Tous les groupes viennent dans les espaces pour y élaborer leur CV exception faite des usagers ayant le niveau CAP/BEP ou BAC +4. Enfin, l'actualité est un usage pratiqué par les usagers ayant un niveau supérieur ou égal au BAC+2. Des BAC +2 qui sont 36% à consulter les petites annonces, alors que cet usage n'est pas cité par les autres groupes.

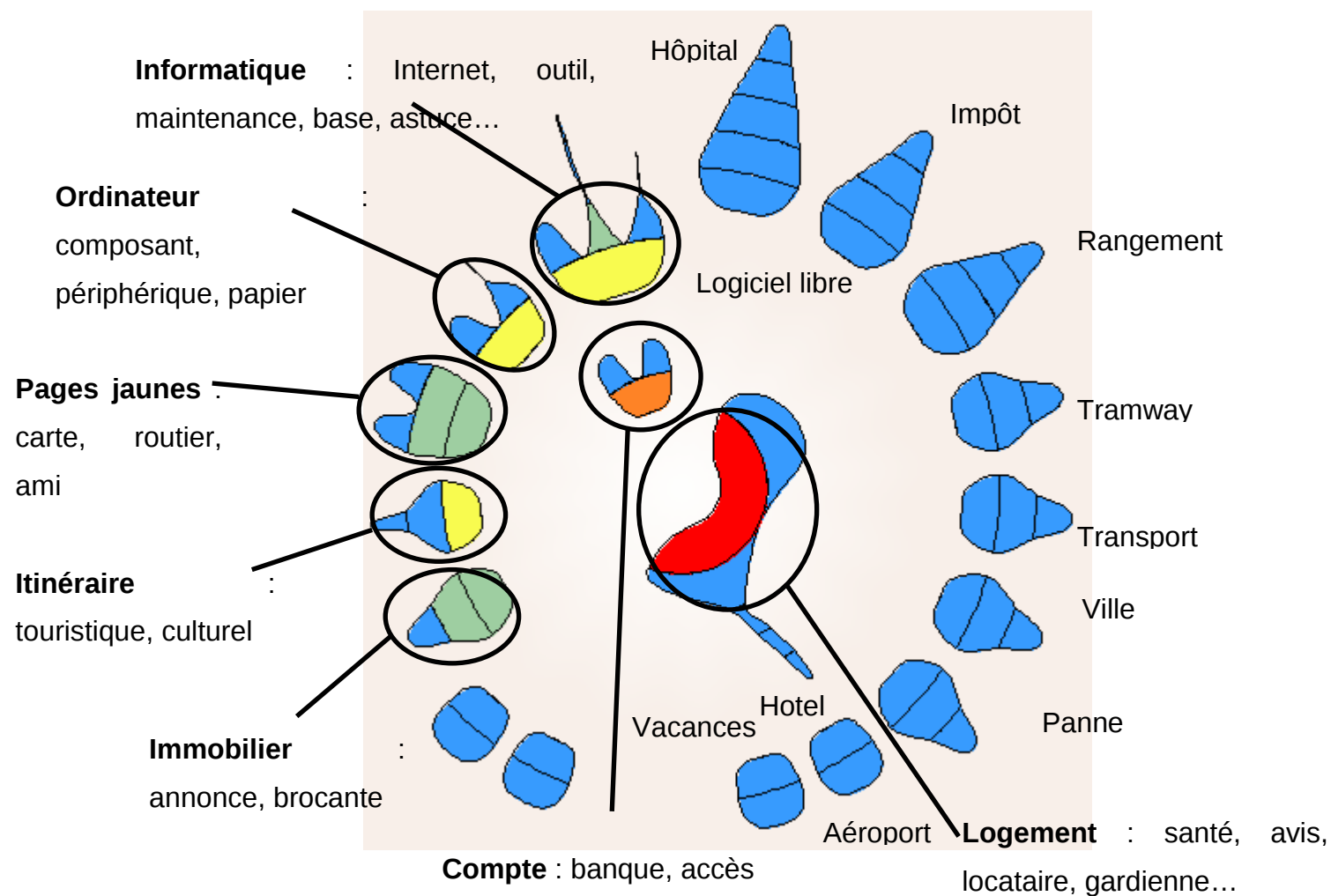
Le nombre d'usagers par Activité (catégorie socioprofessionnelle) étant trop restreint, les analyses d'usages sur ce critère n'apparaissent pas dans ce rapport.

Par contre, des cartographies des commentaires sur les usages en fonction des finalités qui nous ont semblées les plus intéressantes du point de vue la qualité de leur contenu ont été réalisées.

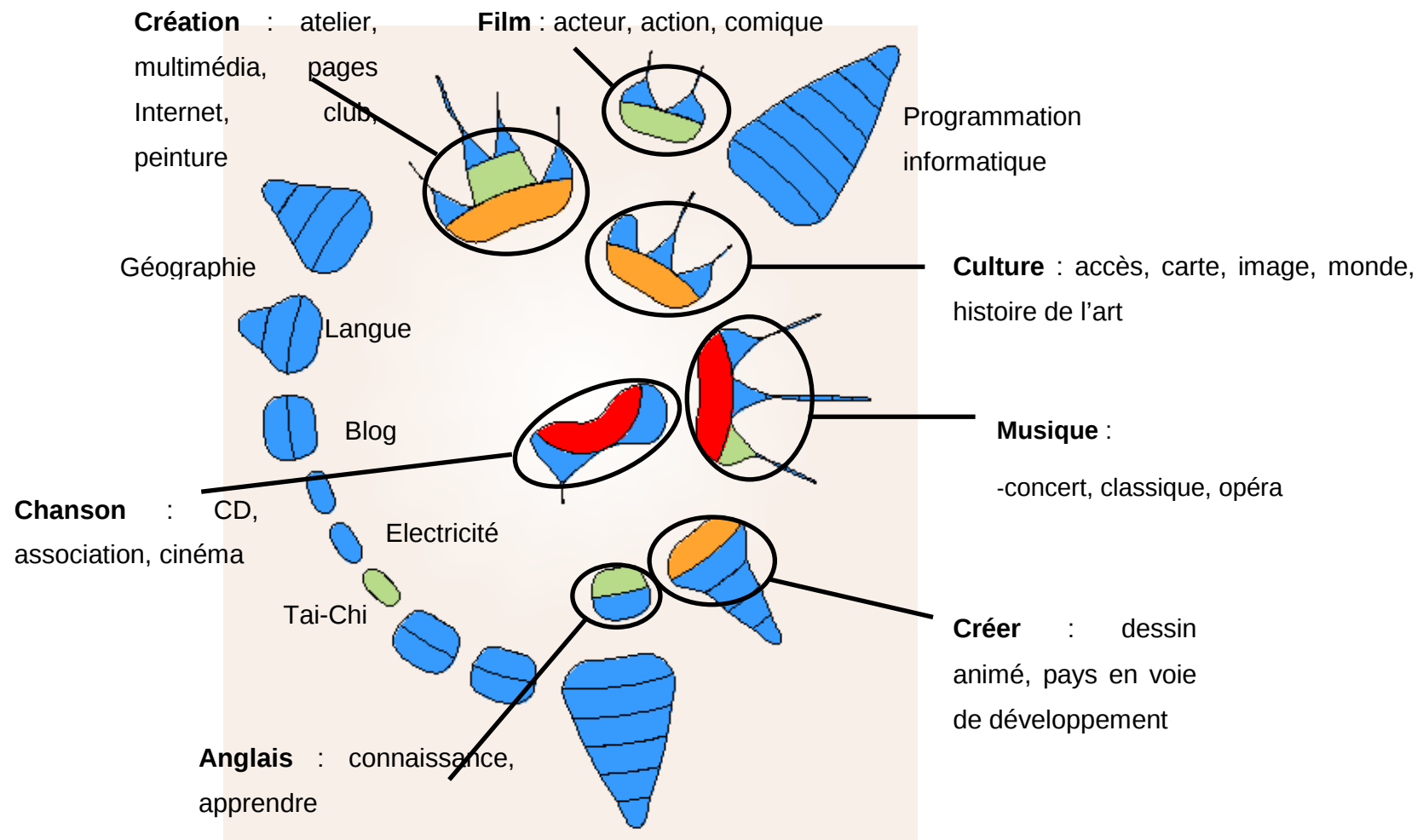
Cartographie des commentaires sur les usages : finalités emploi



Cartographie des commentaires sur les usages : finalité Vie quotidienne



Cartographie des commentaires sur les usages : finalité Culture



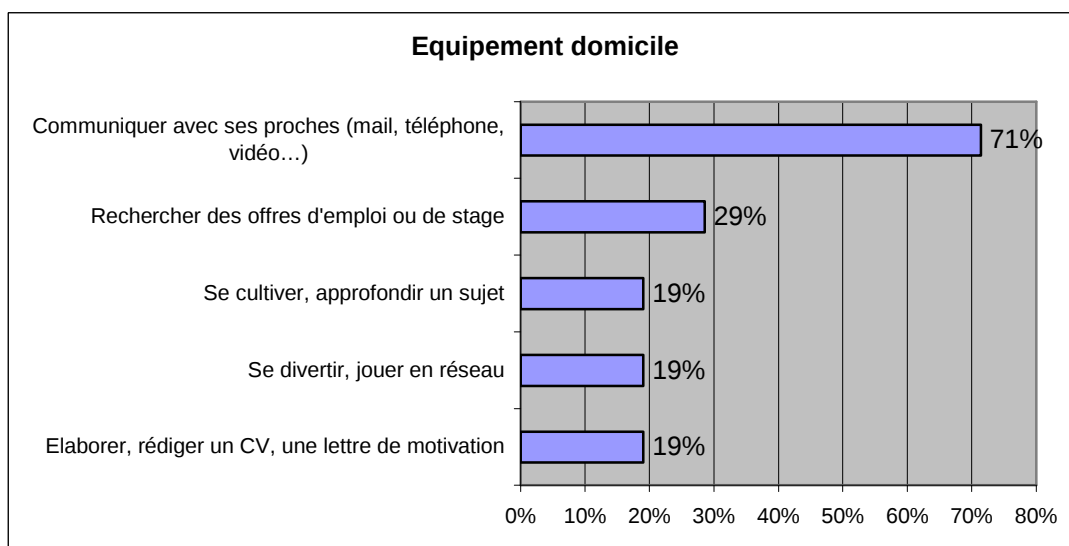
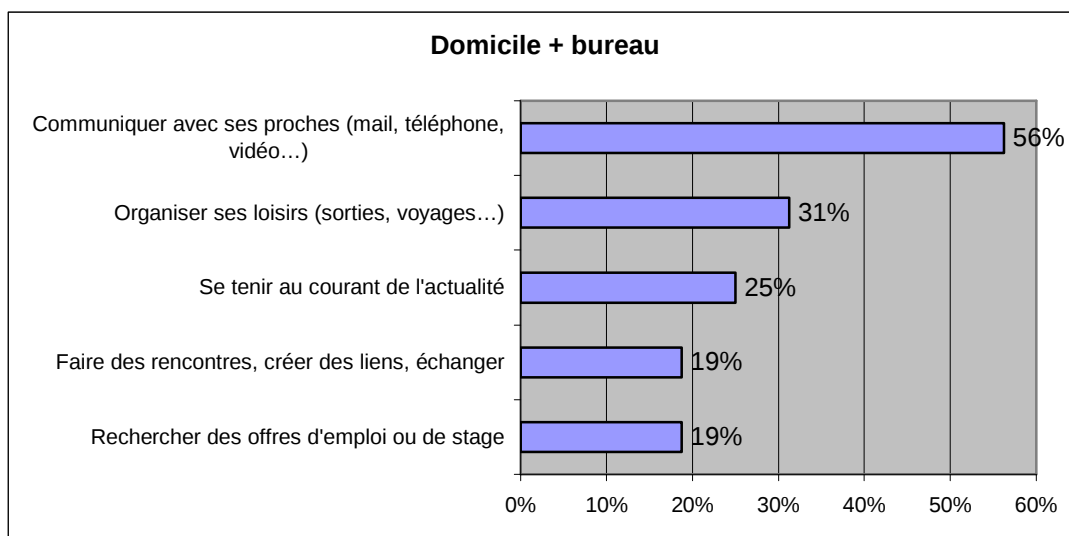
Les verbatims des usagers sur les finalités "emploi", "vie quotidienne" et "culture" nous permettent d'avoir une vision plus précise des usages qui sont pratiqués dans ces thématiques.

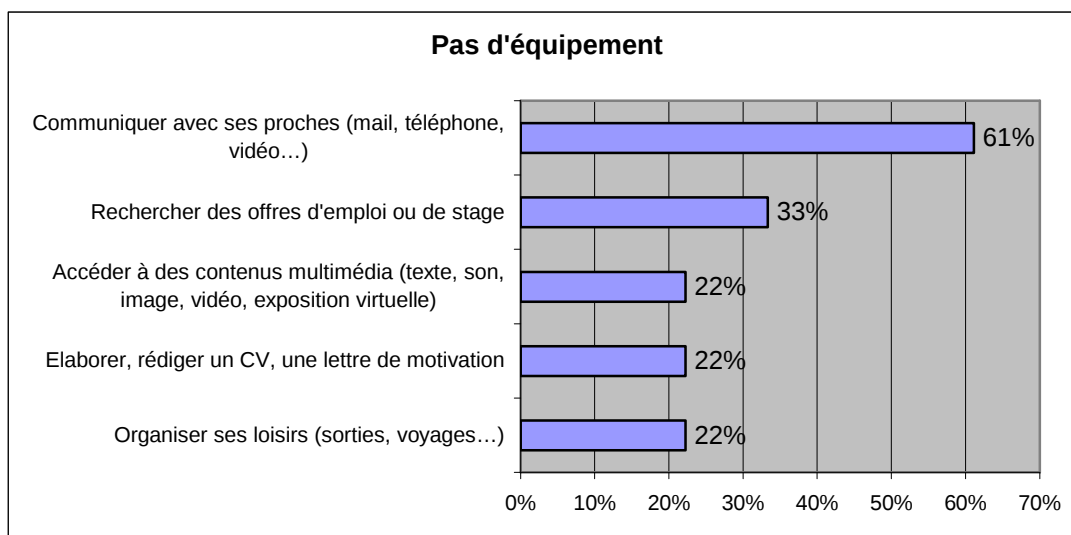
Ainsi, pour la finalité "emploi", on se rend bien compte que la formation professionnelle, la rédaction de CV et la navigation sur des sites d'entreprises constituent des demandes ou des pratiques d'usages. La prise de contact notamment avec des organismes spécialisés (type ANPE, très souvent citée) est également très présente. Plus anecdotique, on peut retrouver dans les commentaires des usagers, des recherches concernant l'emploi dans l'agriculture ou un procès relatif à un conflit professionnel.

Les verbatims de la finalité "vie quotidienne" font apparaître deux grandes lignées d'usages. La première porte sur l'aspect vie quotidienne « pure », dans le sens pratique, essentiel. Elle a pour chef de file le domaine du logement (« gardienne », « locataire ») suivi par l'orientation vers quelqu'un ou dans l'espace (Pages Jaunes, itinéraires), l'accès à son compte en banque et l'immobilier. Seconde lignée, celle de l'outil informatique, avec des usages de maintenance par exemple. Rapport à ce domaine, le terme « logiciel libre » apparaît dans les commentaires, même s'il est encore rare.

La finalité "culture" laisse apparaître, très logiquement, des commentaires assez nombreux sur les arts et particulièrement à la musique et à la chanson. La création apparaît aussi, ce qui signifie que les usagers sont aussi « ceux qui font » (multimédia, dessin animé). Des matières, tels que les langues, la géographie ou l'histoire de l'Art sont aussi citées par les usagers. Le « blog » est considéré par ses utilisateurs ou visiteurs qui l'ont cité comme un usage culturel tandis que d'autres ont cité le « Tai Chi » ou plus curieusement « l'électricité ».

Les 5 usages des visiteurs selon leur équipement

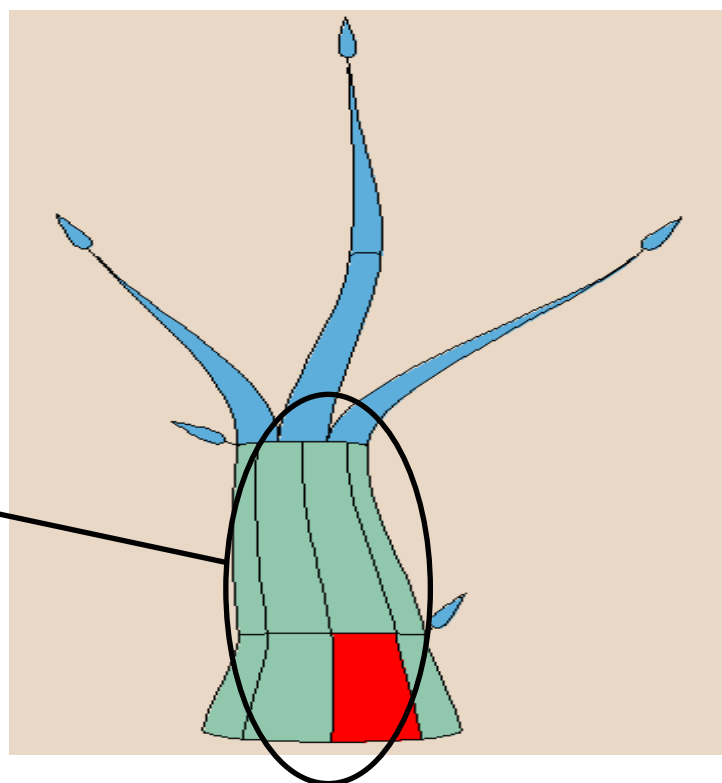




Les usages relatifs à la communication apparaissent là encore en première position (61% chez les non équipés contre 56% chez les usagers équipés à domicile et au bureau). Ces usagers « doublement » équipés viennent aussi dans les espaces pour faire des rencontres, créer du lien, échanger et se tenir au courant de l'actualité. Ces usages n'apparaissent pas comme prioritaires pour les autres types d'usagers. Contre toute attente, les usagers équipés à domicile sont 71% à communiquer avec leurs proches depuis une EPN. La thématique de l'emploi apparaît dans toutes les catégories, même si la rédaction d'un CV ou d'une lettre de motivation concerne uniquement les usagers n'ayant accès qu'à leur domicile, ou ceux n'ayant aucun équipement. Les usagers équipés à domicile viennent aussi dans l'espace pour jouer en réseau. Contrairement aux usagers disposant d'un équipement, les usagers non équipés viennent dans les espaces pour accéder à des contenus multimédia.

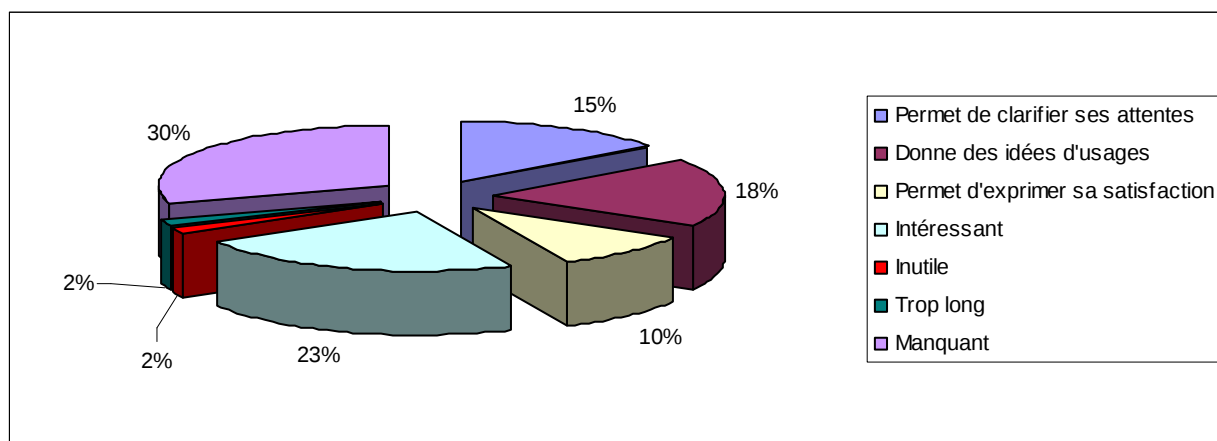
Cartographie des usages des visiteurs fréquents¹⁰⁷ (12 usagers)¹⁰⁸

Profil d'usages homogène autour de la vie privée (messagerie, rencontres, communautés) et des loisirs (téléchargement de contenus, jeu en réseau, sorties)



Les visiteurs fréquents viennent dans l'EPN pour des usages relatifs à la vie privée et aux loisirs.

d. Evaluation de l'enquête par les usagers¹⁰⁹



¹⁰⁷ Usagers qui visitent l'EPN plusieurs fois par semaine

¹⁰⁸ Tris effectués sur un échantillon total de 56 usagers

¹⁰⁹ Tris effectués sur un échantillon total de 60 usagers

On constate d'abord que beaucoup d'utilisateurs n'ont pas répondu aux questions portant sur l'évaluation du questionnaire. Malgré tout, 70% d'entre eux l'ont fait, ce qui permet de donner une première idée de leur évaluation. On remarque donc que les critiques sont plutôt positives puisque pour 66% des personnes interrogées, le questionnaire était soit "intéressant", ou leur a "permis de clarifier leurs attentes", "d'exprimer leur satisfaction" ou leur a "donné des idées d'usages". Pour 4% des répondants, le questionnaire était soit trop long ou inutile. Certains utilisateurs souhaitaient sélectionner deux réponses parmi celles qui leur étaient proposées. Étant donné que ce n'était pas possible, ils l'ont ajouté en commentaire libre. Ainsi, on relève trois commentaires supplémentaires allant dans le sens de la proposition m'a "donné des idées d'usages", deux dans le sens "permet de clarifier mes attentes", et un utilisateur pense que cela permet "d'exprimer sa satisfaction auprès des animateurs".

Pour certains, le questionnaire « cerne bien le public ». Un utilisateur « aimerait bien connaître la finalité de l'enquête et espère qu'elle aidera à l'ouverture d'autres espaces ».

On peut aussi relever quelques commentaires relatifs à la forme du questionnaire et à son contenu. Pour certains :

- il « va à l'essentiel »
- il est constitué de« plein de rubriques donc on peut répondre, cela regroupe à peu près tous les cas. On n'a pas seulement à cocher par défaut. »
- « il y a beaucoup de choix, du moment qu'on ne répond pas à tout ça va ».
- « il y a des choses inutiles comme la politique car on voit ça à la télé »
- « l'enquête est très froide (liste) »
- « le questionnaire était compliqué à l'usage visuellement (sur tableur) »

III. UN OUTIL POUR LES ACTEURS DE L'ACCES PUBLIC AUX TIC

A. Regards sur les études existantes, le pré-test et Cartus

Aucune enquête ne peut être parfaite, mais il convient toujours de tendre vers une représentativité de l'échantillon, une pertinence des questions posées et une qualité optimale des résultats obtenus. Même si les auteurs des enquêtes s'appliquent à une telle rigueur, il subsiste toujours des biais ou des limites dues à des causes externes ou internes à l'enquête elle-même.

Ce sont ces limites mais aussi ces intérêts qu'apporte l'ensemble des enquêtes évoquées dans ce mémoire que nous tâcherons d'expliquer dans cette partie.

1. Intérêts et limites des 10 études sur l'existant

Comme nous l'avons vu précédemment dans la partie 1 de ce rapport¹¹⁰, il est difficile à l'heure actuelle de synthétiser ces études et de les comparer du fait d'un manque de dénominateur commun, de critères d'évaluation identiques pour l'ensemble.

Individuellement aussi, les études révèlent des lacunes ou des imperfections et évidemment des avantages. Tout d'abord, étant donné la diversité des labels, il serait bénéfique que chaque institution mère entame les mêmes types d'études que celles lancées par le Ministère de la Culture et de la Communication pour les ECM. Ce programme apporte un élément essentiel du point de vue qualitatif. Même s'il est moins fourni, le rapport portant sur les Cyber-bases met en avant des aspects quantitatifs et qualitatifs intéressants. L'étude du Cyberinstitut a l'avantage de présenter des résultats portant sur l'ensemble du territoire, permettant une lisibilité des usages assez fiable. Le focus de l'association des Epnologues, au travers de sa grille de critères met bien en évidence le projet de chaque structure ainsi que les domaines dans lesquels celles-ci excellent ou faillissent. Cependant, il ne dévoile que peu d'éléments ayant trait aux usages. Quant aux études réalisées sur des territoires plus restreints,

¹¹⁰ Cf. p 31

elles permettent d'approfondir chaque critère du fait de leurs échantillons limités, mais par conséquent, les résultats qui en découlent sont spécifiques aux territoires étudiés.

D'autre part, concernant la notion « d'usagers », il est bon de préciser qu'elle ne s'applique pas à toutes les structures de certaines études, puisque pour certaines d'entre-elles, les auteurs ont incluent dans leur panel des structures marchandes (type cybercafés). Les répondants adoptant alors la posture de client d'une prestation payante plutôt que d'usagers de services publics.

Enfin, dans certaines études, les résultats (surtout au niveau des usages) peuvent être biaisés du fait que les répondants ne sont pas des usagers eux-mêmes mais des responsables, animateurs ou chargés de mission. Inconsciemment, les réponses peuvent être données en fonction du prisme de leur vision des usages, qui ne correspond pas forcément à la vision du public. De plus, la représentation qu'ont les animateurs de ces usages correspond souvent à un jugement « à la louche ». Bien qu'ils mettent en place, de plus en plus des statistiques sur le type d'activités que pratiquent leurs publics (exemple : les animateurs mesureront l'utilisation de la messagerie en accès libre), ils n'ont pas forcément une vision claire des usages (dans notre exemple, l'utilisation de la messagerie en accès libre dans le cadre d'une recherche d'emploi).

Malgré ces limites, cette analyse de l'existant permet de mettre en évidence un panorama d'usages et de mieux connaître les publics des EPN. Reste donc à uniformiser les méthodes et les critères.

2. Intérêt et limites du pré-test et de Cartus

a. Le temps

La première limite du pré-test a été le temps, dans toutes ses composantes. En effet, le temps du mémoire ne correspondant finalement pas au temps du projet Cartus, la collecte des données usagers a été réalisée assez tardivement en raison d'un retard pris par l'équipe projet dans la conception et la validation du questionnaire. Une contrainte qui ne provoque évidemment pas les mêmes incidences sur un projet d'un an que sur un mémoire qui doit être réalisé en peu de temps. Conséquence : la collecte n'a pu être effectuée qu'en été ce qui

implique que l'échantillon comporte des usagers ayant des pratiques différentes de celles de l'année scolaire. Il est évident que l'échantillon d'usagers interrogés aurait été un peu plus représentatif si la période avait été plus longue et avait couvert une partie de l'année scolaire.

De plus, étant donné le temps imparti, je ne pouvais me permettre d'interroger un panel plus important d'usagers ni de le traiter. Avec un total de 60 réponses soit une dizaine par espace, les conclusions de l'enquête sont difficilement généralisables.

Du fait de la période creuse, j'ai été confrontée aux fermetures de certains espaces ou à une baisse de la fréquentation pendant les vacances scolaires. D'autres espaces ont vécu eux le phénomène inverse ; celui d'une hausse de la fréquentation, résultat d'une vague touristique dans la ville. Ainsi, la ville de Lyon n'a pas été incluse dans les territoires pilotes test de cet été parce qu'elle n'avait pas les moyens humains pour accompagner les usagers dans la saisie des informations dans le questionnaire. Ajoutons aussi que du fait de cet échantillon trop léger, certaines analyses n'ont pu être effectuées, comme par exemple la répartition des usages par activités professionnelles et par tranches d'âges plus affinées. Les réponses à la question portant sur la zone de d'habitation de l'utilisateur ("ville/quartier de résidence"), si elles ont été collectées, n'ont par contre pas été traitées en analyse puisqu'elles apportent surtout des informations intéressantes pour chaque espace et un peu moins sur les espaces en général. Ainsi, les analyses du pré-test portent sur les espaces de notre échantillon en général mais ne s'attachent pas à individualiser les résultats en fonction de chaque structure. Ce traitement personnalisé est par contre prévu dans le dispositif Cartus.

Ainsi, dans ce dernier, les analyses porteront à la fois sur les résultats obtenus cet été lors du pré-test et sur les questionnaires remplis à partir de la mise en place de l'interface mi-août. La phase d'enquête devrait se prolonger jusqu'à novembre 2005 sur l'ensemble des 19 espaces des 11 territoires pilotes. La durée totale de la collecte devrait donc approcher les cinq mois. Le rendu quantitatif attendu pour chaque espace étant de cinq questionnaires par jour, en se basant sur une durée effective de trois mois (20 jours par mois) en raison des éléments évoqués plus haut, on peut estimer l'échantillon total de questionnaires pour analyse à 5 700. Un chiffre intéressant, qui même s'il ne sera pas représentatif si on le compare à l'ensemble des EPN français, le sera par contre en référence à l'échantillon Cartus.

b. La diversité

Le projet Cartus n'impose aucune sélection d'espaces en fonction de la labellisation, bien au contraire : la volonté des initiateurs du projet est d'évacuer cette contrainte et de mutualiser les ressources. Par contre, pour ce qui est du pré-test, on note un manque de diversité du point de vue des labels. Aucun Espace Culture Multimédia ne figure par exemple dans les espaces étudiés. Les usages spécifiques à ce type d'espaces ne sont donc pas apparents dans ce pré-test, mais ils le seront dans l'ensemble du projet puisque Cartus compte certains ECM dans ses territoires pilotes. Pour palier à ce manque, il aurait été possible de se déplacer sur le terrain (par exemple à Lyon pour prendre en charge la collecte), mais en raison du manque de temps évoqué plus haut et du financement du déplacement non pris en charge dans le projet, cette démarche n'a pu être réalisée.

c. L'accompagnement des usagers

Le pré-test a permis de mettre en évidence que l'accompagnement des usagers lors du remplissage des questionnaires était un élément essentiel. En effet, pendant ce pré-test, on a pu noter que les questionnaires provenant des territoires hors Ile-de-France comportaient peu de commentaires.

Cette observation révèle qu'en dépit de la bonne volonté dont ont fait preuve les animateurs dans cette phase de pré-test et d'un argumentaire détaillé précisant cette obligation de commentaire à chaque usage, trois hypothèses peuvent être avancées :

- les animateurs n'ont pas forcément le temps d'accompagner ou de vérifier la collecte d'information pour chaque usager. Une première hypothèse qui nous a été confirmée plus généralement lors d'échanges téléphoniques avec des animateurs du projet Cartus. Certains espaces subissent des réductions de personnels freinant le bon déroulement de certains projets, comme celui-ci d'évaluation.

- le manque de procédure de validation pour chaque commentaire, impossible à réaliser sur un tableur n'oblige donc pas le répondant à intégrer du verbatim. Un manque pour le pré-test qui a été depuis signalé au développeur de l'interface en ligne. Celui-ci a donc prévu une procédure pour que la page ne soit pas sauvegardée tant qu'un commentaire n'est pas saisi.

- les usagers ne savent pas forcément quels éléments supplémentaires apporter en commentaires

d. L'outil de collecte

Donc du point de vue de l'outil de collecte, il apparaît évident que l'utilisation d'un tableur comme cela a été le cas pour cette pré-enquête pose un certain nombre de problèmes et que la mise en place de l'interface Web est une solution. Cependant, il est intéressant de noter que cette observation sur le manque de commentaires est confirmée par les coordinateurs du projet Cartus, même après la mise en place de l'interface. Selon l'un d'entre eux, « *pour la zone commentaires, beaucoup [d'utilisateurs] ne savent pas quoi mettre* ».

Même si ce manque peut être considéré comme un problème étant donné que l'une des plus-values de Cartus est cette analyse de champs libres, il faut tout de même relativiser et rappeler que ce type d'insuffisance est le lot quotidien des enquêtes qualitatives sous forme de questions ouvertes (et non d'entretiens semi-directifs). En l'état actuel des choses, les résultats du pré-test concernant les verbatims nous apportent plus en méthodologie qu'en contenu. En effet, ces premiers essais donnent une illustration de ce que le logiciel employé peut permettre de faire sans apporter de réelles nouveautés quant au contenu. L'utilisation de ces verbatims dans l'ensemble de leur processus (lors de la collecte et lors de l'analyse), nous a permis tout de même de réfléchir à des améliorations que nous mettrons en évidence dans la prochaine partie de ce rapport.

De plus, initialement, il était prévu que les usagers en remplissant leur profil d'usages, aient la possibilité, en saisissant un identifiant et un mot de passe dans la zone identité de l'interface, de consulter lors d'une autre visite à l'EPN les informations qu'ils avaient fournies lors de leur premier passage. Pour la collecte avec le document sous tableur, plusieurs problèmes se posent :

- les usagers semblent très sensibles à l'utilisation de leur identifiant et mot de passe. Ainsi, sur tableur, la saisie du mot de passe s'effectuait sans que celui soit « codé »¹¹¹. Ceci semblait parfois poser un problème de confidentialité, surtout lorsque l'utilisateur était à ce moment accompagné par un animateur.

- d'autre part, dans notre pré-test, nous ne disposons d'aucun profil d'usages évolutif, c'est-à-dire qu'un usager aurait répondu au questionnaire à plusieurs reprises au gré de ses passages dans l'espace. Ceci s'explique par le fait que l'interface de saisie n'était pas très facile

¹¹¹ Usuellement, les caractères saisis pour un mot de passe sur une interface apparaissent sous la forme d'étoiles pour l'utilisateur.

d'utilisation, le système de clefs de tri notamment n'étant pas forcément très facile à manipuler. De plus, l'utilisateur n'adopte pas forcément la même vision que les porteurs de l'enquête. Alors que le premier pense qu'une seule session de réponses est suffisante pour connaître les objets de sa venue, les seconds souhaiteraient avoir des informations quant à l'évolution de ses envies et besoins dans le temps. Ajoutons tout de même que techniquement, il aurait été difficile qu'un utilisateur réponde une seconde fois au questionnaire. En effet, pour plus de confort, il aurait fallu qu'il visualise ses résultats sans pour autant les modifier (or sur tableur, les données saisies peuvent l'être à tout moment), il aurait fallu que soit créée une autre « colonne de réponse » ainsi qu'une autre colonne de « commentaires », or ce n'était pas prévu dans l'exemplaire vierge envoyé aux responsables, et si ça l'avait été, la navigation entre la première et la seconde saisie aurait été délicate et longue.

e. La dénomination "usages"

Précédemment, les enquêtes existantes nous avaient amenés à souligner que les animateurs n'avaient pas toujours une vision claire des usages et que certains d'entre eux les assimilaient à une pratique de l'outil sans tenir compte de la finalité. Il convient de signaler que cet écueil ne figure pas dans le dispositif Cartus, qui lui a le mérite de ne pas se préoccuper de l'outil mais bien de la finalité pour laquelle l'utilisateur veut s'en servir.

De plus, il faut relever que la grande force de Cartus est évidemment son référentiel d'usages très pointu et très dense puisqu'il compte pas moins de 111 usages et laisse la possibilité au répondant d'en ajouter de nouveaux.

B. Evolution préconisée pour l'enquête Cartus, propositions

La partie précédente nous a permis de voir quels étaient les points forts et les faiblesses du pré-test. L'objectif étant de proposer des améliorations au dispositif Cartus, nous verrons comment combler les manques ou les imperfections du projet qui en est, rappelons le, à son stade expérimental. L'apport de l'analyse des méthodologies et résultats des précédentes enquêtes permettra d'étayer notre propos. Nous en tirerons ce que nous considérerons être « le meilleur » pour voir en quoi il serait, en tout cas sur certains points, adaptables à Cartus ou même à ajouter au dispositif actuel.

1. Sur l'outil de collecte

Rappelons que l'outil de collecte du dispositif Cartus a l'avantage de se baser sur un système de gestion d'espaces libre.

Mot de passe et pseudonyme

Nous avons soulevé précédemment le problème de l'identifiant et du mot de passe de l'utilisateur lors de la saisie dans le tableur, qui permettait difficilement à un même usager de remplir le questionnaire à deux reprises. Les auteurs du projet Cartus souhaitent que cette possibilité soit effective pour pouvoir disposer de profils d'usages évolutifs. Depuis sa mise en ligne, l'interface Web, elle, permet bien à l'utilisateur de saisir un nouveau profil à partir du moment où celui-ci sélectionne son nom/pseudo dans la liste des usagers enregistrés, mais des problèmes subsistent. En effet, la fonctionnalité du mot de passe ne fonctionne pas. Cette imperfection a d'ailleurs été signalée par un responsable de structure : « *actuellement chacun peut reprendre l'identité d'un usager et compléter un nouveau formulaire* » et a par conséquent fait l'objet d'une note au développeur. A l'écriture de ce mémoire, l'interface n'a encore pas été paramétrée pour régler ce problème. Autre écueil : l'utilisateur n'a pas d'accès visuel aux informations qu'il a saisies lors de son premier passage.

2. Sur les questions posées

Diverses questions étaient abordées dans la partie identité de l'utilisateur, nous reprendrons les points qui ont soulevé des interrogations ou ont fait l'objet de remarques par les usagers ou les accompagnateurs.

a. Identité

Date de naissance

En plus du mot de passe et pseudonyme, les usagers ont à donner leur date de naissance afin que des analyses soient effectuées en fonction de leur âge. Alors que le tableur proposait de saisir une année de naissance, l'interface propose actuellement de remplir le champ de en suivant ce format : « *JJ-MM-AAAA : 30-02-1953 ou 01-01-1953 si vous ne voulez pas préciser le jour et le mois* ». Cette procédure est une perte de temps et est complexe en regard à la simplicité de l'information demandée. Il serait plus confortable pour l'utilisateur de sélectionner son année de naissance dans un menu déroulant préparé au préalable.

Quartier de résidence

D'autre part, les auteurs du projet avaient l'idée de demander à l'utilisateur de saisir le nom de son quartier de résidence pour pouvoir le comparer à celui dans lequel se situe l'espace, et voir ainsi si celui-ci attire du public habitant dans des zones situées en dehors du champ d'action proche de l'EPN. Cette question soulève deux problèmes. Le premier concerne la formulation. Actuellement dans l'interface, il est demandé à l'utilisateur sa « *ville* ». Le répondant a donc tendance à remplir le champ avec le nom de la localité et non celui de sa zone d'habitation. L'information apparaît donc « en doublon » puisque le nom de la ville est sélectionné d'office par le responsable de l'EPN lorsqu'il se connecte à l'interface. De plus, puisque l'objectif de cette question est de savoir quel est le taux de public éloigné de la structure qui la fréquente, il conviendrait que l'équipe du projet dispose d'éléments cartographiques pour chaque EPN, or cet aspect n'est pas encore bien affiné dans le projet actuellement. Il était demandé aux responsables de structures de préciser, dans le questionnaire qui leur était adressé, le nom du quartier de résidence de l'EPN, mais aucun élément ne figure concernant les quartiers alentour.

CSP

Les catégories d'activités proposées aux usagers (dans les deux outils de collecte) sont les suivantes :

- Agriculteur
- Artisan, commerçant, chef d'entreprise
- Cadre, profession intellectuelle supérieure
- Employé
- Ouvrier
- Demandeur d'emploi
- Retraité
- Etudiant, lycéen, collégien, écolier
- Personne au foyer
- Autre : précisez

Si l'on compare cette liste de Catégories socioprofessionnelles (CSP) avec celle émise¹¹² par un organisme de référence tel que l'Institut National des Etudes et de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE), on note certains manques dans le questionnaire :

1. les agriculteurs exploitants
2. les artisans commerçants et chefs d'entreprises
3. les cadres, professions intellectuelles supérieures
4. les professions intermédiaires
5. les employés
6. les ouvriers
7. les retraités
8. les autres personnes sans activité professionnelle

¹¹² http://www.insee.fr/fr/nom_def_met/nomenclatures/prof_cat_soc/html/L03_N1.HTM

Ainsi, les "demandeurs d'emploi", les "étudiants, lycéens, collégiens et écoliers" ainsi que les "personnes au foyer" ne figurent normalement pas dans le classement de niveau 1. De même, la catégorie "autre" ne devrait pas y apparaître.

On peut avancer, pour défendre les auteurs du projet, que l'apparition de classes non existantes en niveau 1 dans la sélection vient du fait qu'ils sont partis du postulat que l'étude *a posteriori* des usages dans ces groupes particuliers pouvaient s'avérer être intéressantes du fait qu'ils savaient par avance que ces publics fréquentaient les espaces. Cependant, puisque Cartus a une vocation nationale et si l'on veut que cette étude soit généralisable, il est indispensable de se baser, pour ce type d'informations, sur des normes préexistantes, d'autant plus qu'elles existent. A partir de là, une proposition peut être envisageable : celle de conserver la typologie INSEE de niveau 1 en reprenant la même formulation. Dans "les autres personnes sans activité professionnelle" apparaîtraient alors les demandeurs d'emploi, les étudiants, lycéens, collégiens et écoliers ainsi que les personnes au foyer.

On peut noter que les usagers sont en réalité habitués à remplir ce genre de champ lors de démarches administratives, à tel point que certains d'entre eux ne retrouvent pas leur CSP dans le classement du questionnaire. Ainsi, l'un d'eux a ajouté en commentaire « professeur ». Alors, pour être encore plus précis, (et même si la typologie de niveau 1 nous semble la mieux adaptée), les auteurs de l'enquête auraient aussi la solution la typologie de niveau 2¹¹³ de l'INSEE.

Dernière proposition ; celle de laisser, pour la réponse à cette question, un champ libre à remplir par l'utilisateur. Chaque réponse devra évidemment être traitée, lors de l'analyse des questionnaires, par l'équipe, qui devra catégoriser les réponses *a posteriori* donc, et non *a priori*. Nous émettons une réserve quant à la faisabilité de cette proposition qui requiert du temps surtout des moyens humains dont l'équipe projet ne dispose pas à ce stade et ne disposera peut-être pas, même par la suite.

Equipement

La question portant sur l'équipement des usagers de l'EPN a pour objectif, lors de l'analyse de différencier les usages des personnes non équipées de celles qui le sont.

¹¹³ Cf. annexe 6

Les propositions à sélectionner par les usagers sont les suivantes : "aucun", "à domicile", "à l'école/bureau", "les deux".

Or, mon observation sur le terrain ainsi que la méthodologie d'autres enquêtes et les commentaires de certains usagers amènent à penser que cette question est incomplète. Certes il est intéressant de savoir si les usages divergent suivant la présence ou non d'équipement, mais il l'est tout autant de savoir s'ils sont différents suivant si cet équipement, lorsqu'il est présent, est connecté ou non à Internet.

Comme nous le disions, cet élément a été relevé par les usagers à de nombreuses reprises dans les commentaires ce qui signifie bien toute l'importance de la présence ou non d'une connexion à Internet. La proposition que l'on peut faire est d'intégrer ces précisions et éventuellement d'en ajouter la nature (haut débit/bas débit).

De plus, dans certaines enquêtes (exemple enquête Cyber-bases), apparaissent d'autres modes de connexions : chez des amis ou dans les lieux commerciaux types cybercafés.

Fréquence des visites dans l'EPN

Selon le commentaire d'un usager, une autre proposition de réponse manque dans la question portant sur la "fréquence des visites" des usagers dans les espaces publics numériques : il aurait fallu proposer « plusieurs fois par an ».

b. Moment de l'enquête

Pour cette question, c'est moins la formulation de la question ("inscription EPN", "début libre accès", "fin libre accès ", "début atelier", "fin atelier", "démarrage projet", "en cours de projet", "en fin de projet") qui comporterait un manque, mais plus ce que signifient certaines propositions. En effet, les "ateliers" ou les "projets individuels", s'ils sont des termes fréquemment employés, ont des contenus qui divergent ou au contraire se rejoignent selon les espaces. En effet, comme nous l'avons vu dans la première partie, les projets d'usages sont de plus en plus importants mais ils mêlent souvent des thématiques qui peuvent elles-mêmes être reprises dans des ateliers. On ne sait pas si les projets individuels sont considérés comme tels parce qu'ils sont suivis vraiment de façon individuelle par les animateurs pendant l'accès libre ou en groupe pour des personnes qui ont le même projet individuel, dans ce cas on se

rapprocherait plus des ateliers. On voit bien là la transversalité de certains domaines et pratiques. Ainsi, quand certains espaces lancent des ateliers de recherches d'emploi, on retrouve à la fois la notion d'atelier, mais aussi celle de la pratique de la navigation et encore celle d'un regroupement de personnes qui poursuivent un même but, un même projet individuel : la recherche d'emploi.

Cette remarque vaut aussi bien pour Cartus que pour l'ensemble des enquêtes que nous avons étudiées et les thématiques et types de services mériteraient d'être précisés et encore une fois, généralisés pour mieux permettre la comparaison. Ainsi, comme nous l'avons vu dans nos tableaux comparatifs, les espaces n'emploient pas tout à fait les mêmes termes ou n'évaluent pas les mêmes choses à tel point qu'il est presque impossible de visualiser les similitudes et dissemblances. Quand les thématiques reprises sont semblables, c'est leur répartition en accès libre ou atelier/formation qu'il s'avère difficile de retrouver. Ainsi, dans les EPN de notre pré-test, nous avons pu remarquer en consultant certains bilans effectués par les animateurs des espaces que certains évaluent en séparant l'accès libre et les ateliers alors que d'autres font un relevé de chiffres et une analyse globale. Bien sûr, on peut partir du principe que les ateliers étant basés sur des thématiques spécifiques, les animateurs savent d'avance quels types d'usages vont y être pratiqués étant donné qu'ils dirigent eux-mêmes ces formations accompagnées. Cependant, les thèmes de ces services à la carte peuvent être renouvelés et aucun chiffre n'existe à leur sujet. Ainsi, par exemple, le BIJ de Courbevoie recense la répartition des demandes des usagers sans préciser si ces demandes ont trouvé des réponses par le biais d'ateliers ou d'accès libre. Or pour une recherche d'emploi, l'utilisateur peut à la fois pratiquer son usage par le biais de l'accès libre mais aussi dans le cadre d'un atelier emploi mis en place par la structure. A l'inverse, l'Espace 13.1 de Paris énonce les contenus des formations et les activités pratiquées en accès libre.

Enfin, il serait intéressant, pour la confronter aux profils d'usages évolutifs, de voir apparaître une question concernant le niveau de connaissance des TIC de l'utilisateur à son entrée dans l'EPN. En effet, même si le "moment de l'enquête" offre la possibilité à l'utilisateur de répondre au moment de "son inscription dans l'EPN", il est évident que les répondants ne sont pas tous de nouveaux usagers (ils sont 2% dans notre pré-test). Prenons exemple sur l'enquête des Cyber-bases : « *au début, quand vous avez découvert la Cyber-base, est-ce que vous saviez déjà utiliser un ordinateur ?* » et « *et Internet est ce que vous saviez l'utiliser ?* » les

propositions de réponses semblent être intéressantes : « *bien, assez bien, juste un peu, pas du tout* ».

Ce type de questions pourrait être pris comme modèle par l'équipe Cartus dans le cas où cette question serait ajoutée au questionnaire.

c. Profil d'usages

Comme nous l'avons vu précédemment, le manque de commentaires est un problème récurrent aux enquêtes qui tentent d'intégrer une partie plus qualitative. Les précautions à envisager seraient de favoriser l'accompagnement lors de la collecte pour inciter les usagers à justifier leurs choix, une proposition dont nous avons conscience qu'elle est très difficile à mettre en œuvre du fait que c'est une charge supplémentaire pour les animateurs. L'idéal serait, toujours au niveau de l'accompagnement, que les animateurs, en plus de vérifier que les champs aient été remplis, contrôlent aussi l'orthographe et les répétitions éventuelles de mots qui figurent déjà dans l'intitulé de l'usage ou de la finalité sinon. Ces « examens » permettraient d'éviter d'une part des erreurs et d'autre part une redondance lors de l'analyse.

3. Sur le référentiel

Le référentiel d'usages, même s'il n'est sûrement pas exhaustif, semble tout de même reprendre les principaux usages aux dires des répondants (cf. partie 2 évaluation de l'enquête par les usagers). Uniquement trois nouveaux usages ont été proposés par les questionnés pour indexation.

Rappelons maintenant les conditions de création (par les animateurs ou les usagers) et d'indexation (par l'équipe projet) de ces nouveaux usages :

Pour sa création :

- l'usage doit être absent du référentiel
- pas d'usage lié à l'outil
- pas trop détaillé (homogénéité par rapport au référentiel)

Critères de désignation :

- vocabulaire compréhensible par tous
- doit commencer par un verbe
- ne doit pas mentionner un outil

Critères d'intégration dans le référentiel :

- doit être indexé sur une ou plusieurs finalités
- doit comporter une description courte

Les trois usages proposés sont les suivants :

1. "Devenir autonome avec l'outil" (attente)

Commentaire : « *Étudiante, je souhaiterais être autonome avec l'outil, et donc approfondir les connaissances même si je connais les bases.* »

2. "Evaluation de mon niveau en informatique" (attente)

Commentaire : « *après avoir appris les bases, je souhaiterais que les animateurs évaluent mes capacités à entrer dans une formation préparant aux métiers de l'informatique.* »

3. "Echanger des supports informatiques entre les EPN" (attente)

Commentaire : « *je souhaiterais pratiquer ce que j'ai appris avec les logiciels libres, chez moi. Je pourrais graver le logiciel avec lequel j'aurais travaillé à l'EPN pour continuer mon travail chez moi.* »

On remarque tout d'abord que l'ensemble de ces nouveaux usages concerne des attentes et non des pratiques ce qui confirme que le référentiel est assez pertinent.

Le premier usage ne respecte pas le critère puisqu'il se réfère directement à l'outil et semble correspondre à un usage existant :

Finalité	Usage
3 Education/scolarité/recherche	S'initier, s'autoformer, développer ses connaissances, compléter sa formation initiale

C'est la raison pour laquelle, nous proposerions à l'équipe projet de ne pas l'indexer au référentiel ou de modifier l'usage existant ci-dessus en y ajoutant « s'autonomiser ».

Pour ce qui est du second usage proposé, après reformulation : "Evaluer mon niveau informatique", il est à la limite de l'indexation, puisqu'il fait lui aussi référence à l'outil. Cependant, il a une vision plus globale ; celle de la formation à un métier.

Ainsi il peut être indexé à deux types de finalités : celle de "l'éducation/scolarité/recherche" ou celle de "l'emploi/activité professionnelle/formation professionnelle". Pour la première, il pourrait éventuellement entrer dans le même usage que celui cité pour le nouvel usage 1. Ce dernier se verrait à nouveau reformulé puisque y serait ajouté le terme « faire évaluer ses connaissances ». Eventuellement, ces usages 1 et 2 pourraient créer un nouvel usage : "s'évaluer et s'autonomiser". Autre proposition : ce nouvel usage pourrait être indexé à la finalité "emploi/activité professionnelle/formation professionnelle" ou être intégré à un usage existant :

Finalité	Usage
4 Emploi/activité professionnelle/formation professionnelle	Construire son projet professionnel (métier, orientation, reconversion)

Cet usage prendrait alors la formulation suivante : "construire son projet professionnel (métier, orientation, reconversion, évaluation de niveau en TIC)".

Concernant la création de nouveaux usages, on peut proposer de rappeler à l'utilisateur, sur l'interface, les critères de création de désignation et d'intégration au référentiel. En effet, même si ces informations figurent sur une documentation envoyée aux animateurs, on voit bien que les utilisateurs ne respectent pas tout à fait ces conditions. Ainsi, il serait plus efficace de paramétrer l'interface de façon à ce que quand l'utilisateur coche "autre : précisez", un bandeau (une notice en quelque sorte) avec les critères apparaisse à l'écran.

4. Sur les outils d'analyse

Un outil tel que le tableur Excel offre des possibilités d'analyses croisées sur différents critères, mais il ne permet pas d'analyser les verbatims.

Le logiciel See-K permet lui de faire ressortir des commentaires les termes récurrents. Pour l'analyse des résultats de ce pré-test, il ne nous a pas été possible d'utiliser la dernière version du logiciel, cette modalité ne fonctionnant pas, nous avons donc utilisé une ancienne version. De plus, un écueil subsiste dans ce logiciel, celui de ne pas pouvoir faire de tris en amont de l'analyse. Par exemple, la totalité des questionnaires recueillis pendant la durée du pré-test (65) avaient été entrés dans la base de données du logiciel, or notre échantillon réellement utilisé pour l'analyse de ce pré-test comporte 60 usagers. Nous avons cherché à créer un filtre au préalable de l'analyse, permettant de nous concentrer sur notre échantillon de pré-test tout en conservant l'ensemble des données pour la suite des analyses du projet Cartus. Il s'est avéré que cette sélection n'est pas été possible, parce qu'elle n'a pas été créée par les concepteurs du logiciel. Une possibilité d'utilisation qui fait défaut alors qu'elle pourrait s'avérer utile à d'autres moments du projet.

C. L'évaluation pour identifier, légitimer et évoluer

Si l'évaluation telle que nous l'avons vue dans les études existantes apporte des informations aux animateurs, leur permettant de mieux connaître leurs publics et leurs besoins, il convient de souligner que cette démarche est momentanée et ne peut suffire à elle seule à satisfaire les exigences en termes de connaissances d'usages des responsables d'espaces. Le dispositif Cartus vise lui en revanche à une pérennité de l'évaluation pour les espaces qui auraient choisi de le mettre en place. Même si cet objectif d'action sur la durée s'avère réalisé dans une phase 2 du projet (déploiement du dispositif), il n'empêche qu'il ne sera certainement pas suffisant. Il faut, pour tendre vers une efficacité, coupler ce type d'initiative avec des bilans annuels, des statistiques automatiques quasiment quotidiens et des retours verbaux des animateurs. En effet, les équipes d'animation sont essentielles dans ce travail voire indispensables puisque multimédia sont « *ceux qui rendent les usages*

possibles »¹¹⁴. A tel point que « dans les lieux où cette médiation n'est pas assurée, les usages, souvent, n'existent pas. »¹¹⁵

C'est en partie aussi pour justifier des actions de ces animateurs que l'évaluation est si importante. En effet, elle n'est pas une fin en soi. Elle a aussi pour objectif de convaincre de l'utilité de la mise en place de moyens humains tels que le sont les animateurs et de la valeur qu'ils ont du point de vue de la création de lien social dans un quartier, un territoire. L'évaluation rejoint en quelque sorte le sondage d'opinion, en tant « *qu'instrument d'action politique* »¹¹⁶ auprès des décideurs régissant les structures et par voie de conséquence, leur avenir et celui du personnel y travaillant. Par ailleurs, on peut se demander qui doit avoir la charge de cette évaluation : les financeurs ou les structures ? On peut aussi imaginer des comités d'usagers, comme il en existe déjà, dont l'une des missions seraient d'évaluer la structure dans laquelle ils sont usagers. Dans tous les cas, les évaluateurs étant en quelque sorte « parties prenantes » du système, on peut s'interroger sur l'impartialité de l'évaluation. Une chose est sûre, celle-ci, comme nous l'avons déjà dit est indispensable pour prouver l'utilité des animateurs multimédia dont l'appartenance à un véritable statut et le problème de reconnaissance de leur travail font partie des « maux » des EPN. La fin des derniers contrats emploi jeunes signifie souvent la remise en question d'espaces. « *Avec l'arrêt du dispositif emploi-jeune à l'été 2002, se pose le problème du financement de l'animation des espaces en cours de création comme celui du devenir des postes occupés par des emplois-jeunes dans les points existants.* »¹¹⁷ Si dans certains cas, il est possible que ceux-ci aient rempli leurs missions premières (encore faudrait-il vérifier si c'est le cas et bien définir quelles étaient ces missions), dans d'autres il faudrait seulement évaluer la façon dont l'espace s'intègre dans la vie quotidienne de ses habitants. Car un EPN n'est durable que si le projet est réfléchi avec les élus, les agents territoriaux et les habitants. Ainsi, « *cette démarche de réflexion en amont avec les futurs usagers est essentielle tout comme l'évaluation en cours et son évolution : réfléchir aux pratiques, aux usages inattendus, intégrer l'existant local pour positionner*

¹¹⁴ *Animateurs multimédia—Qui sont-ils ? Que font-ils ? Un nouveau métier ? Programme d'observation des usages des réseaux*, Serge Pouts-Lajus et Marion Crouzet, 2000, Ministère de la Culture et de la Communication, <http://www.ecm.culture.gouv.fr/culture/actualites/politique/ecm/etudes.htm>

¹¹⁵ *Ibid*

¹¹⁶ *L'opinion publique n'existe pas*, Pierre Bourdieu, exposé fait à Noroix (Arras) en janvier 1972 et paru dans *Les temps modernes*, 318, janvier 1973, p 1292.

¹¹⁷ *Maillage des territoires pour l'accès public à Internet, bilan et perspectives*, Initiatives Régionales, Innovations et Stratégies, mars 2005, <http://www.oten.fr/>

*l'EPN comme lieu-ressource pour le territoire, un véritable espace ouvert sur et dans son environnement. »*¹¹⁸

De même, l'évaluation des EPN n'a de sens que si elle s'intègre dans une évaluation plus globale, celle de l'évaluation de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication par les Français¹¹⁹. En effet, les EPN sont des lieux d'accès aux TIC comme le sont le domicile, les lieux de travail ou d'études ou encore les cybercafés, or les espaces publics figurent rarement dans ce type d'études nationales.

Si les EPN étaient plus apparents dans ces publications, cela permettrait de guérir en partie le manque de visibilité de ces structures, autre mal des espaces. On peut s'étonner en effet que les EPN ne soient pas aussi connus du grand public que les bibliothèques municipales (elles-mêmes parfois EPN sans que le public s'en rende forcément compte). D'ailleurs, on peut remarquer que mis à part certains espaces spécifiques (tels que les Cyberbases par exemple), les structures sont soit de plus en plus incorporées à des structures existantes (médiathèque, BIJ etc.) ou intègrent elles-mêmes des spécialisations (type ECM). Quel que soit l'avenir des espaces, il est bon de tenir compte, autant pour la communication faite au plan national qu'au niveau local, des publics éloignés des EPN. Cette notion apparaît déjà à l'heure actuelle, au travers de la parution d'un guide destiné aux animateurs d'espaces et aux professionnels de l'insertion sociale¹²⁰. Reste aux pouvoirs publics locaux de prendre la mesure de ce « marché » d'utilisateurs potentiel.

Enfin, si l'évaluation n'est qu'un moyen, comme nous le disions plus haut, elle permet de se projeter dans l'avenir grâce à la visualisation de ce que pourraient être les usages de demain. Parmi eux, ceux ayant trait à l'administration électronique sont en plein essor, accompagnés par le développement des sites officiels. A ce sujet, plusieurs possibilités sont évoquées par les acteurs de terrain. En septembre 2004, lors de la journée sur le « Service de

¹¹⁸ *Plaidoyer pour les accès publics à l'Internet*, Nathalie Caclard, Loïc Dayot et Jean-Luc Raymond, in La Gazette des Communes, n° 1764, p. 6.

¹¹⁹ *Conditions de vie et Aspirations des Français – la diffusion des technologies de l'information dans la société française*, CREDOC, 2004, Agence de régulation des Télécoms, <http://www.art-telcom.fr/publications/etudes/et-credoc2004.pdf>

¹²⁰ *Comment toucher et intéresser les publics les plus éloignés ?* Guide pédagogique n°2 collection Guides Accès pour tous aux TIC, Créatif, janvier 2005, <http://www.creatif-public.net/IMG/GuideCReATIF2.pdf>

proximité et l'AMI public »¹²¹ organisée à Tourcoing par l'association des Epnologues, l'idée était plus de former les agents administratifs aux technologies de l'information et de la communication, devenant ainsi doublement compétents pour aiguiller les usagers dans le monde de l'administration électronique : *« plutôt que de transformer les EPN en guichets administratifs du XXIème siècle, et leur personnel en AMI public, pourquoi ne pas envisager, par le biais de la formation professionnelle continue, de doter le service public et ses agents, qui connaissent déjà les rouages de l'administration, de compétences de médiation via les TIC. »* D'autres au contraire voient plutôt les animateurs se former pour devenir des agents administratifs : *« L'administration en ligne constitue un vivier intéressant d'activités pour les EPN sous réserve d'un réel accompagnement par la médiation humaine rendu possible par la formation des animateurs au droit et aux fonctionnements des établissements publics. »*¹²²

S'il est bien, notamment pour leur subsistance, que les EPN réfléchissent à la façon dont ils peuvent participer à l'éclosion de ces nouveaux usages, il faut aussi que les animateurs et les décideurs réfléchissent au type de lieu qu'ils souhaitent voir grandir sur leur territoire. Car si l'e-administration commence à rencontrer un grand succès, il est à prévoir que le commerce électronique prenne le même chemin. Or il serait bon de s'interroger pour savoir si l'une des missions de services publics est de favoriser l'accès à ce type de services. Deux visions s'affronteraient alors, celle qui penserait que l'EPN est un service public qui ne peut prendre le risque de devenir une interface de consommation et l'autre tendant à offrir la possibilité pour tous d'accéder aux mêmes types de services, même commerciaux, et qui s'en ferait même un devoir revendiquant justement sa vocation sociale à ne pas creuser les inégalités.

Enfin, pour achever cette réflexion, il est bon de revenir sur la notion de lieu ressources évoquée plus haut. Si l'EPN peut multiplier les partenariats, il se doit aussi d'être un lieu ressources en TIC, toujours à la pointe des nouveautés, animé par une équipe performante. Certains le font déjà et deviennent des lieux de travail et de conseils en TIC pour les écoliers et leur instituteur tout autant que l'a été la bibliothèque de quartier pour la lecture.

Ouverts au grand public, les lieux d'accès à Internet peuvent aussi venir en aide aux professionnels en mettant en place des sessions de formation pour les chefs d'entreprises afin

¹²¹ *Compte-rendu de la journée Le service de Proximité et l'Ami public, Usage des TIC dans les Espaces publics accompagné par des Agents de Médiation de l'Information au service des Habitants*, Epnologues, Acte du colloque 2004, <http://epnologues.free.fr/IMG/pdf/AMI-Public.pdf>

¹²² *Plaidoyer pour les accès publics à l'Internet, op. cit.*

de les aider à utiliser les TIC pour la gestion quotidienne de leur PME/PMI. Même si ces usages ne sont que très peu cités par les usagers de notre pré-test, Cartus prouvera peut-être qu'ils sont les futurs usages émergents. On pourra aussi alors imaginer des partenariats dont l'objectif serait la mise à disposition de l'espace à des personnels d'entreprise en formation. L'EPN, par ses ressources humaines et techniques a les moyens de participer activement dans l'aménagement des territoires. Certains élus l'ont compris, comme ceux du Conseil général de Savoie qui créait un espace ayant pour vocation de sensibiliser et favoriser les usages de l'Internet, « *en direction non seulement du grand public mais aussi des entreprises et des collectivités locales.* »¹²³

On voit bien dans cette réflexion que l'évaluation n'est qu'un élément parmi d'autres pour permettre aux EPN de faciliter leur visibilité et de créer leur utilité auprès de l'ensemble des acteurs du tissu socio-économique et des différents publics d'un même territoire.

¹²³ http://www.cg73.fr/fr/dossiers/tic_usages.shtm

CONCLUSIONS PERSONNELLES

Si l'évaluation des usages des personnes fréquentant les espaces est importante, la prise en compte des publics les ignorant l'est tout autant. En effet, on peut se demander quelles sont les raisons qui empêchent les non usagers de venir dans les EPN. Même si l'idéal serait de consulter des enquêtes d'opinion nationales sur le sujet pour obtenir des réponses, on peut toutefois avancer plusieurs hypothèses :

- ce public n'a pas besoin des espaces parce qu'il est suffisamment équipé et dispose des compétences satisfaisantes selon lui pour les usages qu'il souhaite pratiquer
- il ne se sent pas concerné par les espaces parce qu'il ne s'intéresse pas aux TIC, pour des raisons culturelles, sociales, technologiques etc....
- il n'a pas de temps à consacrer à ce type d'activité, qui n'est donc ni une priorité et ni besoin
- ce public n'est pas suffisamment informé de l'existence de ces espaces

Pour ma part, je pense effectivement que les EPN ne bénéficient pas d'une couverture « médiatico-institutionnelle » suffisante tant sur le plan national que local, ce qui a pour conséquence que certains habitants ne soient pas informés. D'ailleurs, j'en faisais partie avant d'entrer dans le DESS.

Il est évident qu'entrant dans un troisième cycle Espaces Publics Numériques sans connaissance du domaine, l'appropriation de la culture relative à ce champ a dû se faire rapidement et n'a pas toujours été simple. Cette année de DESS a donc été une totale découverte et m'a appris beaucoup.

Ce mémoire de fin d'étude, d'abord, pour lequel je me suis essayé à avoir une double vision, à la fois professionnelle et universitaire du fait de la bicéphalie de ma posture. En effet, il a été l'occasion de me confronter à la réalité du terrain en tant que chercheuse dans le cadre du projet Cartus tout en contextualisant mon approche et en m'appuyant, sur des parutions d'auteurs référents dans le domaine des TIC (ouvrage ou études).

Du point de vue des cours ensuite, qui permettaient de comprendre l'histoire de ces espaces, les politiques publiques mises en place dans ce domaine ou dans des champs

connexes (politique de l'emploi). Cette formation m'a permis d'avoir une première approche de la Formation Ouverte A Distance (FOAD) ou de l'économie solidaire par exemple. Les apprentissages relatifs aux usages, à la gestion de projet et à l'évaluation de dispositifs se sont avérés évidemment essentiels puisqu'en rapport direct avec les projets de mémoire et de stage sur lesquels je travaillais. L'analyse quantitative des questionnaires était là encore une totale découverte puisque mon mémoire de Maîtrise Information-Communication, s'il comportait un volet très important d'enquête, était exclusivement qualitatif. J'avais donc une expérience de l'enquête mais uniquement sous forme d'entretiens semi-directifs.

Ainsi, la collecte sur le terrain s'est faite sans difficulté d'autant plus que les acteurs avec qui je collaborais étaient les mêmes que ceux avec qui je travaillais dans le cadre de Cartus. Mon entrée rapide dans le stage dès le début de l'année universitaire m'a permis de me familiariser au fil des mois avec eux. En plus de cela, le stage m'a offert l'occasion de travailler à un poste inconnu jusqu'alors : celui de coordinatrice sur un projet d'une durée d'un an. La gestion de projet, dans le cas de Cartus s'est avérée être un travail de longue haleine, qui n'avait que peu de choses à voir avec les investigations que j'avais pu menées sur le terrain journalistique en presse quotidienne. Par ailleurs, le volet communication n'était pas absent de ce stage. En effet, j'ai pu l'exploiter lors de la mise en place de la Rencontre Villes Internet organisée pour le lancement du projet Cartus en janvier dernier à Fontenay-sous-Bois, en étant très active dans son organisation. Cet événement a aussi été l'occasion d'exercer mon regard de toute jeune « experte » lors d'une intervention orale ayant pour objet *l'état des lieux de l'accès public à Internet en France*. J'espère avoir d'autres opportunités, par exemple avec l'Association des Epnologues, de réitérer l'expérience d'organiser des événements portant sur l'accès public à Internet. Un souhait qui sera peut-être réalisé très prochainement au travers de la mise en place d'une journée du Libre. Une rencontre qui portera sur une technologie qui était d'ailleurs jusqu'à mon arrivée dans le DESS, une fois de plus, inconnue pour moi.

Ainsi, si cette année se termine, les acquis ne s'évaporent pas, pas plus que les projets mis en place. En effet, mon stage à Villes Internet pour Cartus s'achève en décembre prochain et je poursuis mes activités de coordinatrice au sein de Place Publique (fonction investie en cours d'année).¹²⁴

¹²⁴ Site des initiatives citoyennes, <http://www.place-publique.fr>

BIBLIOGRAPHIE

- ✓ *Accès public à Internet. Comment accueillir les publics et animer les lieux ?*, ARDESI, mars 2005
- ✓ *Analyse des espaces multimédia en Aquitaine*, Médias-Cité, 2004, http://www.medias-cite.org/article.php3?id_article=294
- ✓ *Ardénews, Midi-Pyrénées : tous sans trac face aux Tic*, n°2 Numéro spécial accès public à Internet, Ardesi, février 2005
- ✓ Bourdieu Pierre, *L'opinion publique n'existe pas*, exposé fait à Norois (Arras) en janvier 1972 et paru dans *Les temps modernes*, 318, janvier 1973
- ✓ Caclard Nathalie, Dayot Loïc et Raymond Jean-Luc, *Plaidoyer pour les accès publics à l'Internet*, in *La Gazette des Communes*, n° 1764
- ✓ *Comment toucher et intéresser les publics les plus éloignés ?* Guide pédagogique n°2 collection Guides Accès pour tous aux TIC, Créatif, janvier 2005
- ✓ *Compte-rendu de la journée Le service de Proximité et l'Ami public, Usage des TIC dans les Espaces publics accompagné par des Agents de Médiation de l'Information au service des Habitants*, Association des Epnologues, 2004
<http://epnologues.free.fr/IMG/pdf/AMI-Public.pdf>
- ✓ *Conditions de vie et Aspirations des Français – la diffusion des technologies de l'information dans la société française*, CREDOC, 2004, Agence de régulation des Télécoms
<http://www.art-telecom.fr/publications/etudes/et-credoc2004.pdf>
- ✓ Dictionnaire encyclopédique. *Le Petit Larousse Illustré*, 1996, Larousse
- ✓ *Dispositif d'Accès Public à Internet et au Multimédia à Brest. L'offre d'accès public, les publics et leurs pratiques*, Mairie de Brest, septembre 2004
<http://www.a-brest.net/article1105.html>

- ✓ *Dix ans d'accès public à Internet : comment construire les 10 prochaines années ?*, Rencontre régionale Villes Internet, Fontenay-sous-Bois 18 janvier 2005

http://www.villes-internet.net/article.php3?id_article=546
- ✓ *Etat des lieux du dispositif espaces publics numériques essonniers (EPNE)*, cabinet Retiss, Conseil général de l'Essonne, janvier 2005
- ✓ Ferraille Jean-François, Oudet Bruno et Raymond Jean-Luc, *Enquête sur les usages dans les espaces publics multimédias*, CyberInstitut, juin 2003

<http://www.cyber-institut.org>
- ✓ *Focus sur 16 Espaces publics numériques*, Association des Epnologues, avril 2005, DUI
- ✓ Guillaud Hubert, *Avenir des EPN : soutenir l'innovation locale*, 23 septembre 2004, Internet Actu

<http://www.internetactu.net/index.php?p=4993>
- ✓ Labarthe Fabien, *La place du chat dans les Espaces Culture Multimédia. Entre compétences culturelles et culture technique*, juill./août/sept 2004, in Culture et Recherche n°102
- ✓ Lajous Florent, *Entre démocratisation culturelle et fossé numérique : le réseau des Espaces Culture Multimédia*, septembre 2004, Université Paris X Nanterre, DESS EPN
- ✓ *Les espaces publics numériques du territoire de l'Adermas : de l'expérimentation à la pérennisation ?*, Repères numériques de Picardie, 2004

http://www.renupi.org/article.php3?id_article=209
- ✓ *Les lieux d'accès à Internet (LAI) en Midi-Pyrénées*, ARDESI/GRESOC, juin 2004,

http://www.ardesi.asso.fr/admincomplement/documentardesi/repertoire/syntheseEPN_ARDESI-GRESOC_2004.pdf
- ✓ *L'usage des TIC par les collectivités*, Marsouin, 2003,

http://www.marsouin.org/article.php3?id_article=26

- ✓ *Maillage des territoires pour l'accès public à Internet, bilan et perspectives*, Initiatives Régionales, Innovations et Stratégies, mars 2005,
http://www.oten.fr/Admin/common/send_image.php?table_name=pub&field_name=docdl&record_id=50000095&download=1
- ✓ *Quand l'informatique séduit les Parisiens*, Metro, 5 juillet 2005
- ✓ *Pays basque Evaluation Ntic*, juillet 2004, aNtic,
<http://www.antic-paysbasque.com>
- ✓ Perriault Jacques, *La logique de l'usage, Essai sur les machines à communiquer*, 1989, Flammarion
- ✓ *Pourquoi et comment mettre en place un système d'évaluation dans un EPN ?*, 7èmes Rencontres d'Autrans, atelier, 8 janvier 2003
http://www.cyber-institut.org/epm/a03/cr_atel.htm
- ✓ Pouts-Lajus Serge (et alli), *Programme d'observation des usages des réseaux ECM*, 1997/2003, Ministère de la Culture et de la Communication
 - *Usages individuels en accès libre* (décembre 1999)
 - *Initiation et formation* (décembre 1999)
 - *Partenaires institutionnels et usagers collectifs* (décembre 1999)
 - *ECM et politique de la Ville* (avril 2000)
 - *Ateliers de création et de pratiques artistiques* (octobre 2000)
 - *Animateurs multimédia – Qui sont-ils ? Que font-ils ? Un nouveau métier ?* (décembre 2000) *Animateurs multimédia—Qui sont-ils ? Que font-ils ? Un nouveau métier ?*
 - *Trajectoires personnelles et projets individuels* (mars 2001)
 - *ECM : un réseau, une communauté d'acteurs* (décembre 2003)
- <http://www.ecm.culture.gouv.fr/culture/actualites/politique/ecm/etudes.htm>
- ✓ Programme Espaces Culture Multimédia
<http://www.ecm.culture.gouv.fr/culture/actualites/politique/ecm/ecm-2001.htm>

- ✓ Projet Cartus –Résumé, document interne
- ✓ *Fréquentation des Cyber-bases et initiation des usagers*, Yves Janvier éducation et territoires et Sophie Tiévant, 2004

WEBOGRAPHIE

Sites de villes ou d'organes en charge de labels ou dispositifs

<http://www.a-brest.net>

<http://www.agglo-vannes.fr>

<http://www.anti-paysbasque.com>

<http://www.ardesi.fr>

<http://www.artesi.artesi-idf.com>

<http://www.cg73.fr>

<http://www.cyber-base.org>

<http://www.deux-sevres.com>

<http://www.ecm.culture.gouv.fr>

<http://eric.regionpaca.fr>

<http://www.mairie13.paris.fr>

<http://www.marsouin.org>

<http://www.mayeticvillage.fr>

<http://parvi.cdc-tic.fr>

Sites de réflexions/ d'études

<http://www.medias-cite.org>

<http://www.arbor-et-sens.org>

<http://commposite.org>

<http://www.credoc.asso.fr>

<http://www.culture.gouv.fr>

<http://www.cyber-institut.org>

<http://delegation.internet.gouv.fr>

<http://epnologues.free.fr>

<http://www.fing.org>

<http://www.insee.fr>

<http://www.internetactu.net>

<http://jeudisepn.org>

<http://www.journaldunet.com>

<http://www.lafriche.org>

<http://www.oui.net>

<http://www.place-publique.fr>

<http://www.renupi.org>

<http://www.villes-internet.net>

Autres

<http://epnadmin.net>

<http://www.glouglou.net/cartus>

<http://www.quid.fr>

<http://www.tnsfres.com/ger2002>

<http://www.trivium.fr>

<http://www.ville-courbevoie.fr>

ANNEXE 1 LES DIFFERENTS LABELS (source Association des Epnologues)

Les labels nationaux

- Charte NetPublic

Organisme : Délégation aux usages de l'Internet

- Les Espaces Culture Multimédia – ECM

Organisme en charge du label : Ministère de la Culture et de la Communication

- Les points Cyb

Organisme en charge du label : Ministère de la Jeunesse et des Sports

- P@T : Point d'Accès à la Téléformation

Organisme en charge du label : Ministère de l'emploi et de la

- Cyber-bases

Organisme en charge du label : Caisse des dépôts et consignations

Initiatives privées ou semi-publiques

- Métronaute

Organisme en charge du projet : RATP

- Cyberposte

Organisme en charge : La Poste

Quelques labels territoriaux

Alsace

- Cybercentres de Strasbourg

Organisme en charge du label : Mairie de Strasbourg

Aquitaine

- Lieux d'accès publics à Internet en Aquitaine

Organisme responsable : Région Aquitaine

Basse-Normandie

- Espaces Publics Numériques de Basse-Normandie – EPNBN

Organisme responsable : Région Basse-Normandie

Bretagne

- Les cybercommunes

Organisme en charge du label : le conseil Régional de Bretagne

Brest

- Les points d'accès publics au réseau Internet - PAPI –

Organisme en charge du label : Mairie de Brest

Briançonnais

- Cyberbus

Organisme en charge : Communauté de communes du Briançonnais

Calvados

- Pont Info 14

Organisme en charge : Conseil général du calvados

Essonne

- Les Espaces Publics Numériques Essonniers (EPNE)

Organisme en charge : Conseil général de l'Essonne

Hérault

- Lieux d'Accès Multimédia (LAM)

Organisme en charge : Conseil général de l'Hérault

Ile de France

- EPN@idf

Organisme chargé du label : Artesi (Conseil régional d'Ile de France)

Limousin

- Les Points publics multimédia (PPM)

Organisme responsable : ACTI

Midi-Pyrénées

- Les LAI (Lieux d'Accès Public à Internet)

Organisme responsable : ARDESI

Nord-Pas-de-Calais

- Le réseau Cyber Nord-Pas-de-Calais

Organisme responsable : Le conseil régional du Nord-Pas-de-Calais

Parthenay

- Espaces Numérisés

Organisme en charge : Communauté de communes de Parthenay

Pays Basque

- Point d'Accès Permanent à Internet

Organisme : Agence Pays Basque des N.T.I.C

Pays de la Loire

- Cybelis Pays de la Loire
- Cybercentres

Organisme responsable : Région Pays de la Loire

Picardie

- Picardie en ligne

Organisme en charge : Conseil régional Picardie

Provence-Alpes-Côtes d’Azur

- Les ERIC (Espaces Internet Citoyen)

Organisme en charge du label : Conseil Régional PACA

Rhône-Alpes

- Plan stratégique

Organisme en charge : Conseil régional Rhône-Alpes

Réunion

- Cybercases

Organisme responsable : Conseil Régional

ANNEXE 2 ECHEANCIER COMMENTE DES PRINCIPALES PHASES DU PROJET CARTUS

BREF RESUME DU CONTEXTE

Le projet Cartus auquel je collabore propose de concevoir un dispositif méthodologique et technologique destiné à évaluer de manière qualitative les usages de l'Internet et les attentes des usagers dans les Espaces Publics Numériques (EPN).

Avant mon arrivée dans le projet en novembre 2004, une première phase d'expérimentation a été menée sur deux territoires (le département de l'Essonne et la ville de Fontenay-sous-Bois).

Les associations Cognito, Villes Internet, Initial et la section de recherche sur les industries électroniques du savoir (SERIES) du CRIS (Centre de recherche en information spécialisée et en médiation des savoirs) de l'Université Paris X ont ensuite répondu à un appel à projet sur les usages de l'Internet lancé par le département Nouvelles technologies pour la société du Ministère délégué à la recherche.

PARTIE 1

1 Objectifs

Objectif principal :

A l'issue du projet, le dispositif donnera lieu à l'élaboration d'un cahier des charges opérationnel ayant l'intérêt social de concevoir et tester un dispositif d'évaluation des usages qui permette aux EPN :

- de répertorier les usages avérés du public dans les EPN.
- d'évaluer le niveau de satisfaction des usagers par rapport à ces usages.
- d'identifier les attentes des usagers en terme de développement de nouveaux usages.

Objectifs secondaires :

Alimenter la prise de décision des responsables et des animateurs en terme de régulation de leurs activités et de développement des usages.

- Mettre en application des méthodes et outils innovants dans le champ de l'analyse et de l'évaluation des usages (intérêt scientifique).

- Fournir un nouvel élément d'état des lieux de l'accès public en termes d'usages.

- Développer des outils d'évaluation pérenne pour l'ensemble des EPN, ceux des territoires pilotes mais aussi ceux qui rejoindraient la phase de déploiement du projet l'année suivante (Cartus 2).

Objectifs sous-jacents :

Donner des outils de réflexion et prouver l'utilité des espaces aux différents acteurs du monde de l'accès public et des décideurs politiques afin de pérenniser les espaces publics numériques et les emplois d'animateurs qui y sont attribués.

2 Ressources

Les ressources financières

La subvention du Ministère de la Recherche allouée aux différents partenaires du projet (Cognito, Initial, Villes Internet et Cris Series) s'élève à 50% du montant global du projet. Pour le complément, une participation en regard de l'investissement du Ministère est demandée aux territoires pilotes entrant dans le projet.

Certains territoires offrent aussi une contribution valorisée au projet. Celle-ci peut prendre la forme de ressources humaines, techniques, organisationnelles ou logistiques.

Les ressources humaines

L'équipe projet Cartus est composée du chef de projet issu de l'association Cognito (association spécialisée dans la cartographie de la connaissance) et de la Déléguée de l'association Villes Internet (association spécialisée dans la promotion de l'Internet citoyen).

A mon arrivée, j'ai intégrée cette équipe dans laquelle je collabore activement à toutes les phases du projet.

Le Comité de pilotage est constitué d'un Maître de conférences de l'Université Paris X Nanterre, expert AFNOR et ISO SC36 et d'un chargé de mission Technologies de l'Information de la Communication dans une commune qui a développé une solution d'outil de gestion d'espace public numérique.

Le Comité scientifique et d'orientation est composés d'acteurs de terrain (chargée de mission point Cyb Ile de France, coordinateur d'espace multimédia, responsable de structures), d'un représentant d'un organe étatique (délégation aux usages de l'Internet (DUI)) ou de chercheurs (professeur en université, directeur de recherches, Epnologues).

Certains territoires participent de façon valorisée en mettant à disposition des ressources humaines :

- expert EPNadmin
- webmestre
- animateur d'un espace collaboratif

Ressources techniques

Certaines sont mises à disposition ou fournies par les territoires pilotes :

- Scanner
- Imprimante
- Vidéo-projecteur

Le laboratoire Cris Series va fournir un ordinateur portable.

Ressources organisationnelles

Certains territoires ou organes d'Etat aident à la communication sur le projet par :

- la création d'un espace collaboratif de travail

- la création d'un portail

- l'édition ou l'impression de plaquettes de communication, dossier de presse

L'organisation de réunions de projet est aussi prise en charge par les territoires ou des organes tels que la Délégation aux usages de l'Internet (DUI) :

- Lancement officiel du projet lors d'une rencontre Villes Internet organisée à Fontenay-sous-Bois

- Réunion de travail à la DUI avec les territoires pilotes et le comité scientifique

- Séminaire final de restitution à Lyon

Ressources logistiques

Les territoires pilotes et les porteurs du projet prennent charge une partie des frais lors des déplacements de l'équipe projet :

- Transport

- Hébergement

- Restauration

- Les réunions de l'équipe projet se déroulent dans les locaux de Villes Internet.

- L'équipe projet travaillant pour partie à distance, les locaux et ressources logistiques (connexion Internet, téléphone) sont ceux des associations porteuses du projet.

3 Solutions

La prise en charge financière par les territoires en regard de l'investissement du ministère risque de ne pas être atteinte c'est pourquoi des solutions de participations valorisées ont été mises en place.

Trois validations successives sont prévues :

- une validation scientifique par un laboratoire spécialisé dans les champs de l'accès public à l'Internet et de l'analyse des usages ;

- une validation opérationnelle sur deux terrains d'expérimentation territoriaux ;

-une validation par un panel d'acteurs et d'experts du secteur lors d'un séminaire de réflexion.

PARTIE 2 Séquençage

Phase 0 : préparation du projet

Novembre à février 2005

Principaux livrables : document projet de cadrage, planning détaillé

Phase 1 : Cadrage du projet

Février à mai 2005

Principaux livrables : fiche territoire, questionnaires (élus animateurs et responsables)

Phase 2 : Conception Fonctionnelle du dispositif

Avril à juin 2005

Principaux livrables : référentiel d'évaluation des usages, questionnaire usager standard, outil d'évaluation développé et paramétré, cahier des charges de la plate-forme, liste de bénéfices

Phase 3 : Test du prototype

Juillet à octobre 2005

Principaux livrables : questionnaires usagers en ligne, résultats de l'enquête usagers, comptes-rendus d'entretiens, seconds questionnaires (animateurs, responsables et élus)

Phase 4 : Analyse des données et séminaire de restitution

Principaux livrables : synthèse des expérimentations, projet de cahier des charges, compte-rendu des ateliers de réflexion

Phase 5 : Cahier des Charges

Décembre 2005

Principaux livrables : cahier des charges, revue de projet

ANNEXE 3 CALENDRIER DES TACHES

PHASES	ETAPES	TACHES	LIVRABLES	DEBUT	FIN
Phase 0 : Préparation du projet	Etape 1 : Organisation équipe projet	Tâche 1 : Constitution de l'équipe		nov-04	nov-04
Phase 0 : Préparation du projet	Etape 1 : Organisation équipe projet	Tâche 2 : Mise au point des outils de projet (base de données, annuaire, docs territoires)	Doc de cadrage du projet	déc-04	déc-04
Phase 0 : Préparation du projet	Etape 1 : Organisation équipe projet	Tâche 3 : Budget prévisionnel	Doc Ministère	sept-04	oct-04
Phase 0 : Préparation du projet	Etape 1 : Organisation	Tâche 4 : Fin établissement du planning	Planning détaillé	sept-04	déc-04
Phase 0 : Préparation du projet	Etape 1 : Organisation équipe projet	Tâche 5 : Préparation contact territoires	Argumentaire territoires	nov-04	nov-04
Phase 0 : Préparation du projet	Etape 2 : Recrutement des territoires	Tâche 1 : Contact avec les territoires		nov-04	juin-05
Phase 0 : Préparation du projet	Etape 2 : Recrutement des territoires	Tâche 2 : Relance téléphonique des territoires	Docs territoires	nov-04	juin-05
Phase 0 : Préparation du projet	Etape 2 : Recrutement des territoires	Tâche 3 : Signatures conventions	Lettre engagement (convention)	nov-04	juin-05
Phase 0 : Préparation du projet	Etape 2 : Recrutement des territoires	Tâche 4 : Préparation de participations valorisées	Liste type de participations	janv-05	janv-05
Phase 0 : Préparation du projet	Etape 2 : Recrutement des territoires	Tâche 5 : Relances avec participations valorisées		janv-05	juin-05
Phase 0 : Préparation du projet	Etape 3 : Communication et lancement de projet	Tâche 1 : Intervention Journées centres sociaux	Doc de présentation	déc-05	déc-05
Phase 0 : Préparation du projet	Etape 3 : Communication et lancement de projet	Tâche 2 : Création d'une adresse mail pour le projet	Adresse mail	nov-04	nov-04
Phase 0 : Préparation du projet	Etape 3 : Communication et lancement de projet	Tâche 3 : Préparation Fontenay	Programme +invitations + interventions +docs de présentation	janv-05	janv-05
Phase 0 : Préparation du projet	Etape 3 : Communication et lancement de projet	Tâche 4 : Participation rencontre Marseille	Dossier de presse communiqué de presse	avr-05	mai-05
Phase 0 : Préparation du projet	Etape 3 : Communication et lancement de projet	Tâche 5 : Organisation de la réunion de projet avec le comité scientifique et les territoires DUI	Programme réunion	mai-05	juin-05

PHASES	ETAPES	TACHES	LIVRABLES	DEBUT	FIN
Phase 1 : Cadrage du projet	Etape 1 : Organisation du projet	Tâche 1 : Contacter les comités et territoires	Liste des experts et territoires	mai-05	juin-05
Phase 1 : Cadrage du projet	Etape 1 : Organisation du projet	Tâche 2 : Grille évaluation projet	Grille	nov-04	nov-04
Phase 1 : Cadrage du projet	Etape 1 : Organisation du projet	Tâche 3 : Préparation d'un fiche territoire	Fiche territoire	janv-05	janv-05
Phase 1 : Cadrage du projet	Etape 1 : Organisation du projet	Tâche 4 : Envoi de la fiche territoire aux territoires pilotes		janv-05	janv-05
Phase 1 : Cadrage du projet	Etape 1 : Organisation du projet	Tâche 5 : Retour fiches territoires		janv-05	juil-05
Phase 1 : Cadrage du projet	Etape 2 : Expression des besoins	Tâche 1 : Contact avec les deux territoires d'expérimentation	Synthèse deux territoires	oct-05	oct-05
Phase 1 : Cadrage du projet	Etape 2 : Expression des besoins	Tâche 2 : Rédaction du questionnaire animateurs partie 3		févr-05	mars-05
Phase 1 : Cadrage du projet	Etape 2 : Expression des besoins	Tâche 3 : Rédaction du questionnaire responsables partie 3		févr-05	mars-05
Phase 1 : Cadrage du projet	Etape 3 : Audit de l'existant	Tâche 1 : Rédaction du questionnaire élu		févr-05	mars-05
Phase 1 : Cadrage du projet	Etape 3 : Audit de l'existant	Tâche 2 : Rédaction du questionnaire animateurs partie 1 et 2		févr-05	févr-05
Phase 1 : Cadrage du projet	Etape 3 : Audit de l'existant	Tâche 3 : Rédaction du questionnaire responsables partie 1 et 2		févr-05	févr-05
Phase 1 : Cadrage du projet	Etape 3 : Audit de l'existant	Tâche 4 : Validation des questionnaires élu, responsables et animateurs avec le comité de pilotage	Questionnaires élus, animateurs et responsables	mars-05	mars-05
Phase 1 : Cadrage du projet	Etape 3 : Audit de l'existant	Tâche 5 : Envoi des questionnaires	Questionnaires élus, animateurs et responsables	mars-05	mars-05

PHASES	ETAPES	TACHES	LIVRABLES	DEBUT	FIN
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 1 : Conception du référentiel d'usages	Tâche 1 : Analyse du retour des questionnaires		avr-05	juin-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 1 : Conception du référentiel d'usages	Tâche 2 : Construction du modèle d'évaluation	Modèle d'évaluation	févr-05	mars-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 1 : Conception du référentiel d'usages	Tâche 3 : Identification des activités	Liste activités	févr-05	mars-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 1 : Conception du référentiel d'usages	Tâche 4 : Identification des finalités	Liste des finalités	févr-05	mars-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 1 : Conception du référentiel d'usages	Tâche 5 : Identification des usages	Liste des usages	avr-05	mai-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 1 : Conception du référentiel d'usages	Tâche 6 : Essai de validation de la liste d'usages avec le comité d'orientation	Liste des usages 2	avr-05	mai-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 1 : Conception du référentiel d'usages	Tâche 7 : Essai de référentiel d'usages en équipe projet	Référentiel version 1	mai-05	mai-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 1 : Conception du référentiel d'usages	Tâche 8 : Essai de validation du référentiel d'usages avec le comité d'orientation	Référentiel d'évaluation des usages 2	mai-05	mai-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 1 : Conception du référentiel d'usages	Tâche 9 : Ateliers de validation de référentiel avec le comité scientifique et les territoires	Référentiel d'évaluation des usages 3	juin-05	juin-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 2 : Conception des questionnaires aux usagers	Tâche 1 : Rédaction des questionnaires usagers en équipe projet	Questionnaires usagers 1	juin-05	juin-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 2 : Conception des questionnaires aux usagers	Tâche 2 : Essai de validation des questionnaires usagers avec le comité scientifique	Questionnaire usagers 2	juin-05	juin-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 2 : Conception des questionnaires aux usagers	Tâche 3 : Essai de validation des questionnaires usagers avec le comité scientifique et les territoires pilotes	Questionnaire usagers 3	juin-05	juin-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 2 : Conception des questionnaires aux usagers	Tâche 4 : Essai d'argumentaire d'accompagnement pour les animateurs	Argumentaire d'accompagnement pour les animateurs	mai-05	mai-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 2 : Conception des questionnaires aux usagers	Tâche 5 : Essai de liste de bénéfices pour les animateurs	Liste des bénéfices animateurs	mai-05	mai-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 2 : Conception des questionnaires aux usagers	Tâche 6 : Essai de liste de bénéfices pour les usagers	Liste des bénéfices usagers	mai-05	mai-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 2 : Conception des questionnaires aux usagers	Tâche 7 : Retour sur la liste d'usages par les territoires pilotes		juin-05	juin-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 2 : Conception des questionnaires aux usagers	Tâche 8 : Validation du questionnaire usagers par l'équipe projet et les comités	Questionnaire usagers finalisé	juin-05	juin-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 3 : Cahier des charges fonctionnel du dispositif	Tâche 1 : Rédaction du cahier des charges fonctionnel par l'équipe projet	Cahier des charges 1	juil-05	juil-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 3 : Cahier des charges fonctionnel du dispositif	Tâche 2 : Validation du cahier des charges fonctionnel par le comité de pilotage	Cahier des charges 2	juil-05	août-05

Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 3 : Cahier des charges fonctionnel du dispositif	Tâche 3 : Validation du cahier des charges fonctionnel par le comité scientifique	Cahier des charges 3	août-05	août-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 3 : Cahier des charges fonctionnel du dispositif	Tâche 4 : Envoi du cahier des charges fonctionnel aux territoires pilotes	Cahier des charges fonctionnel finalisé	sept-05	sept-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 4 : Développement et tests	Tâche 1 : Paramétrage de la base de données sur le serveur		mai-05	juin-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 4 : Développement et tests	Tâche 2 : Bêta test pour la mise en ligne des questionnaires avec EPNadmin	EPNadmin Bêta test	juin-05	juin-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 4 : Développement et tests	Tâche 3 : Test sur la base de données	Résultats des tests	juin-05	juin-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 4 : Développement et tests	Tâche 4 : Idée d'une plate-forme collaborative	Liste des services attendus sur la plate-forme à envoyer au territoire qui la conçoit	avr-05	mai-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 4 : Développement et tests	Tâche 5 : Cahier des charges de la plate-forme	Cahier des charges	juin-05	juin-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 4 : Développement et tests	Tâche 6 : Conception de la plate-forme		juil-05	août-05
Phase 2 : Conception du dispositif-pilote	Etape 4 : Développement et tests	Tâche 7 : Bêta test de la plate-forme collaborative	Plate-forme collaborative version bêta	août-05	août-05

PHASES	ETAPES	TACHES	LIVRABLES	DEBUT	FIN
Phase 3 : Conduite de la phase d'évaluation sur les territoires pilotes	Etape 1 : Préparation de l'évaluation	Tâche 1 : Objectifs qualitatifs et quantitatifs de l'enquête	Liste d'objectifs	mai-05	mai-05
Phase 3 : Conduite de la phase d'évaluation sur les territoires pilotes	Etape 1 : Préparation de l'évaluation	Tâche 2 : Validation liste bénéfices usagers	Liste définitive des bénéfices usagers	mai-05	mai-05
Phase 3 : Conduite de la phase d'évaluation sur les territoires pilotes	Etape 1 : Préparation de l'évaluation	Tâche 2 : Validation liste bénéfices animateurs	Liste définitive des bénéfices animateurs	mai-05	mai-05
Phase 3 : Conduite de la phase d'évaluation sur les territoires pilotes	Etape 1 : Préparation de l'évaluation	Tâche 4 : Validation de l'argumentaire d'accompagnement animateurs pour l'accès aux questionnaires usagers	Fiche d'accompagnement	juin-05	juin-05
Phase 3 : Conduite de la phase d'évaluation sur les territoires pilotes	Etape 1 : Préparation de l'évaluation	Tâche 9 : Mise en ligne de la plate-forme collaborative	Plate-forme collaborative finalisée	sept-05	sept-05
Phase 3 : Conduite de la phase d'évaluation sur les territoires pilotes	Etape 2 : Conduite de l'évaluation	Tâche 1 : Mise en ligne des questionnaires usagers sur le serveur	Outil d'évaluation paramétré disponible en ligne	juil-05	juil-05
Phase 3 : Conduite de la phase d'évaluation sur les territoires pilotes	Etape 2 : Conduite de l'évaluation	Tâche 2 : Rédaction des seconds questionnaires animateurs et élus	Second questionnaires version 1	juil-05	juil-05
Phase 3 : Conduite de la phase d'évaluation sur les territoires pilotes	Etape 2 : Conduite de l'évaluation	Tâche 3 : Validation des seconds questionnaires animateurs et élus	Second questionnaires version définitive	août-05	août-05
Phase 3 : Conduite de la phase d'évaluation sur les territoires pilotes	Etape 2 : Conduite de l'évaluation	Tâche 4 : Rédaction d'un guide pour les seconds questionnaires animateurs et élus	Guide	juil-05	août-05
Phase 3 : Conduite de la phase d'évaluation sur les territoires pilotes	Etape 2 : Conduite de l'évaluation	Tâche 5 : Mise en ligne des seconds questionnaires animateurs et élus	Dispositif d'évaluation paramétré disponible en ligne	août-05	août-05
Phase 3 : Conduite de la phase d'évaluation sur les territoires pilotes	Etape 2 : Conduite de l'évaluation	Tâche 6 : Réponse aux seconds questionnaires Animateurs et élus	Réponses questionnaires	août-05	nov-05
Phase 3 : Conduite de la phase d'évaluation sur les territoires pilotes	Etape 2 : Conduite de l'évaluation	Tâche 7 : Réponse aux questionnaires usagers	Réponses questionnaires	juil-05	nov-05
Phase 3 : Conduite de la phase d'évaluation sur les territoires pilotes	Etape 2 : Conduite de l'évaluation	Tâche 8 : Collecte des questionnaires usagers		juil-05	nov-05
Phase 3 : Conduite de la phase d'évaluation sur les territoires pilotes	Etape 2 : Conduite de l'évaluation	Tâche 9 : Collecte des seconds questionnaires animateurs et usagers		août-05	août-05
Phase 3 : Conduite de la phase d'évaluation sur les territoires pilotes	Etape 3 : Analyse et restitution des résultats	Tâche 1 : Entrée des données dans le logiciel SEE-K		juil-05	nov-05
Phase 3 : Conduite de la phase d'évaluation sur les territoires pilotes	Etape 3 : Analyse et restitution des résultats	Tâche 2 : Paramétrage du logiciel SEE-K		juil-05	juil-05
Phase 3 : Conduite de la phase d'évaluation sur les territoires pilotes	Etape 3 : Analyse et restitution des résultats	Tâche 3 : Croisement des données/analyse cartographique		juil-05	nov-05
Phase 3 : Conduite de la phase d'évaluation sur les territoires pilotes	Etape 3 : Analyse et restitution des résultats	Tâche 4 : Analyse quantitative	Rendu quantitatif	juil-05	nov-05
Phase 3 : Conduite de la phase d'évaluation sur les territoires pilotes	Etape 3 : Analyse et restitution des résultats	Tâche 5 : Analyse qualitative (verbatim)	Rendu qualitatif	juil-05	nov-05
Phase 3 : Conduite de la phase	Etape 3 : Analyse et restitution des résultats	Tâche 6 : Mise en forme en équipe projet		oct-05	nov-05

d'évaluation sur les territoires pilotes					
Phase 3 : Conduite de la phase d'évaluation sur les territoires pilotes	Etape 3 : Analyse et restitution des résultats	Tâche 7 : Analyse avec le comité d'orientation		oct-05	nov-05
Phase 3 : Conduite de la phase d'évaluation sur les territoires pilotes	Etape 3 : Analyse et restitution des résultats	Tâche 8 : Analyse avec le comité scientifique	1ère restitution	nov-05	nov-05
Phase 3 : Conduite de la phase d'évaluation sur les territoires pilotes	Etape 3 : Analyse et restitution des résultats	Tâche 9 : Envoi d'un essai de restitution aux territoires	résultats de l'enquête d'évaluation des usages sur le périmètre concerné	nov-05	nov-05

PHASES	ETAPES	TACHES	LIVRABLES	DEBUT	FIN
Phase 4 : Séminaire de restitution et de réflexion	Etape 1 : Projet de cahier des charges final	Tâche 1 : Première intégration du résultat pour rédaction du cahier des charges	synthèse des enquêtes	juil-05	nov-05
Phase 4 : Séminaire de restitution et de réflexion	Etape 1 : Projet de cahier des charges final	Tâche 2 : Rédaction en équipe projet		oct-05	nov-05
Phase 4 : Séminaire de restitution et de réflexion	Etape 1 : Projet de cahier des charges final	Tâche 3 : Validation en comité de pilotage		nov-05	nov-05
Phase 4 : Séminaire de restitution et de réflexion	Etape 1 : Projet de cahier des charges final	Tâche 4 : Validation en comité scientifique	pré projet de cahier des charges	nov-05	nov-05
Phase 4 : Séminaire de restitution et de réflexion	Etape 1 : Projet de cahier des charges final	Tâche 5 : Envoi du pré projet de cahier des charges aux territoires pilotes	cahier des charges	nov-05	nov-05
Phase 4 : Séminaire de restitution et de réflexion	Etape 2 : Organisation du séminaire	Tâche 1 : Contact pour le lieu de séminaire	adresse	avr-05	juin-05
Phase 4 : Séminaire de restitution et de réflexion	Etape 2 : Organisation du séminaire	Tâche 2 : Contact et liste invités	liste invités territoires et comités	juin-05	déc-05
Phase 4 : Séminaire de restitution et de réflexion	Etape 2 : Organisation du séminaire	Tâche 3 : Communication	Dossier de presse communiqué de presse	sept-05	nov-05
Phase 4 : Séminaire de restitution et de réflexion	Etape 2 : Organisation du séminaire	Tâche 4 : Préparation matérielle de la journée	Déjeuner	juin-05	déc-05
Phase 4 : Séminaire de restitution et de réflexion	Etape 2 : Organisation du séminaire	Tâche 5 : Préparation du programme de la journée	Programme	oct-05	déc-05
Phase 4 : Séminaire de restitution et de réflexion	Etape 3 : Animation du séminaire	Tâche 1 : Présentation du projet de cahier des charges	Cahier des charges	déc-05	déc-05
Phase 4 : Séminaire de restitution et de réflexion	Etape 3 : Animation du séminaire	Tâche 2 : Présentation des résultats de l'étude d'évaluation	Etude évaluation	déc-05	déc-05
Phase 4 : Séminaire de restitution et de réflexion	Etape 3 : Animation du séminaire	Tâche 3 : Animation de groupes de travail	Fiches de travail	déc-05	déc-05
Phase 4 : Séminaire de restitution et de réflexion	Etape 3 : Animation du séminaire	Tâche 4 : Réponse aux questions	Synthèse questions	déc-05	déc-05
Phase 4 : Séminaire de restitution et de réflexion	Etape 3 : Animation du séminaire	Tâche 5 : Synthèse du séminaire	compte-rendu du séminaire et des groupes de travail	déc-05	déc-05

PHASES	ETAPES	TACHES	LIVRABLES	DEBUT	FIN
Phase 5 : Pérennisation du dispositif	Etape 1 : Cahier des charges final	Tâche 1 : Rédaction du volet méthodologique	Cahier des charges partie 1	déc-05	déc-05
Phase 5 : Pérennisation du dispositif	Etape 1 : Cahier des charges final	Tâche 2 : Rédaction du volet technique	Cahier des charges partie 2	déc-05	déc-05
Phase 5 : Pérennisation du dispositif	Etape 1 : Cahier des charges final	Tâche 3 : Rédaction du volet accompagnement	Cahier des charges partie 3	déc-05	déc-05
Phase 5 : Pérennisation du dispositif	Etape 1 : Cahier des charges final	Tâche 4 : Rédaction du volet financier	Cahier des charges partie 4	déc-05	déc-05
Phase 5 : Pérennisation du dispositif	Etape 1 : Cahier des charges final	Tâche 5 : Validation du cahier des charges final du dispositif par les comités	cahier des charges finalisé	déc-05	déc-05
Phase 5 : Pérennisation du dispositif	Etape 2 : Etude de mise en œuvre sur les territoires pilotes	Tâche 1 : Validation du cahier des charges final du dispositif par les territoires pilotes	cahier des charges finalisé dernière version	déc-05	déc-05
Phase 5 : Pérennisation du dispositif	Etape 2 : Etude de mise en œuvre sur les territoires pilotes	Tâche 2 : Etude de mise en œuvre sur les territoires pilotes: territoire 1	étude individuelle de mise en œuvre du dispositif pour le territoire 1	janv-06	janv-06
Phase 5 : Pérennisation du dispositif	Etape 2 : Etude de mise en œuvre sur les territoires pilotes	Tâche 3 : Etude de mise en œuvre sur les territoires pilotes: territoire 2	étude individuelle de mise en œuvre du dispositif pour le territoire 2	janv-06	janv-06
Phase 5 : Pérennisation du dispositif	Etape 2 : Etude de mise en œuvre sur les territoires pilotes	Tâche 4 : Etude de mise en œuvre sur les territoires pilotes: territoire 3	étude individuelle de mise en œuvre du dispositif pour le territoire 3	janv-06	janv-06
Phase 5 : Pérennisation du dispositif	Etape 2 : Etude de mise en œuvre sur les territoires pilotes	Tâche 5 : Etude de mise en œuvre sur les territoires pilotes: territoire 4 (à la demande)	étude individuelle de mise en œuvre du dispositif pour le territoire 4	janv-06	janv-06
Phase 5 : Pérennisation du dispositif	Etape 3 : Evaluation et synthèse du projet	Tâche 1 : Evaluation et synthèse du projet global	Rapport global	févr-06	févr-06
Phase 5 : Pérennisation du dispositif	Etape 3 : Evaluation et synthèse du projet	Tâche 2 : Evaluation et synthèse du projet pour le territoire 1	Rapport individuel	févr-06	févr-06
Phase 5 : Pérennisation du dispositif	Etape 3 : Evaluation et synthèse du projet	Tâche 3 : Evaluation et synthèse du projet pour le territoire 2	Rapport individuel	févr-06	févr-06
Phase 5 : Pérennisation du dispositif	Etape 3 : Evaluation et synthèse du projet	Tâche 4 : Evaluation et synthèse du projet pour le territoire 3	Rapport individuel	févr-06	févr-06
Phase 5 : Pérennisation du dispositif	Etape 3 : Evaluation et synthèse du projet	Tâche 5 : Evaluation et synthèse du projet pour le territoire 4	Rapport individuel	févr-06	févr-06

ANNEXE 4 DOCUMENT DE TRAVAIL CARTUS / REFERENTIEL D USAGES VERSION 3

7 Activités	10 Finalités	70 Usages
1. Rechercher de l'information / Télécharger des contenus	1. Vie quotidienne (famille, santé, dépendance, logement, transports...)	Rechercher des informations pratiques (famille, santé, logement, transports...)
2. Prendre contact / Echanger / Partager	1. Vie quotidienne (famille, santé, dépendance, logement, transports...)	Prendre contact avec un organisme (santé, logement...)
3. Rechercher une prestation / Utiliser un service	1. Vie quotidienne (famille, santé, dépendance, logement, transports...)	Utiliser un service en ligne (banque, transports...)
4. Produire / Diffuser un contenu	1. Vie quotidienne (famille, santé, dépendance, logement, transports...)	Publier une annonce (baby-sitting, aide à domicile, travail scolaire...)
5. Participer à une association / groupe	1. Vie quotidienne (famille, santé, dépendance, logement, transports...)	Participer à un comité de quartier / d'usagers
6. Développer des supports / Créer un site	1. Vie quotidienne (famille, santé, dépendance, logement, transports...)	Créer un site familial / d'école / de quartier
7. Monter un projet / Proposer un service	1. Vie quotidienne (famille, santé, dépendance, logement, transports...)	Proposer des échanges de services
1. Rechercher de l'information / Télécharger des contenus	2. Vie privée / Lien social / Insertion sociale	Echanger des messages avec ses proches / Surfer sur Internet
2. Prendre contact / Echanger / Partager	2. Vie privée / Lien social / Insertion sociale	Chater / Faire des rencontres
3. Rechercher une prestation / Utiliser un service	2. Vie privée / Lien social / Insertion sociale	Utiliser un service de mise en relation
4. Produire / Diffuser un contenu	2. Vie privée / Lien social / Insertion sociale	Rédiger un journal perso
5. Participer à une association / groupe	2. Vie privée / Lien social / Insertion sociale	Participer à un club de rencontres
6. Développer des supports / Créer un site	2. Vie privée / Lien social / Insertion sociale	Créer un site perso
7. Monter un projet / Proposer un service	2. Vie privée / Lien social / Insertion sociale	Développer un projet personnel
1. Rechercher de l'information / Télécharger des contenus	3. Education / Scolarité / Recherche universitaire	Conduire une recherche documentaire
2. Prendre contact / Echanger / Partager	3. Education / Scolarité / Recherche universitaire	Echanger avec ses professeurs / collègues
3. Rechercher une prestation / Utiliser un service	3. Education / Scolarité / Recherche universitaire	Suivre un programme de formation en ligne
4. Produire / Diffuser un contenu	3. Education / Scolarité / Recherche universitaire	Produire un travail de recherche / Réaliser un mémoire
5. Participer à une association / groupe	3. Education / Scolarité / Recherche universitaire	Participer à un groupe de travail / de recherche
6. Développer des supports / Créer un site	3. Education / Scolarité / Recherche universitaire	Créer un outil de formation à distance
7. Monter un projet / Proposer un service	3. Education / Scolarité / Recherche universitaire	Elaborer un projet d'études / de recherche
1. Rechercher de l'information / Télécharger des contenus	4. Emploi / Activité / Formation professionnelle	Rechercher des offres d'emploi / de stage
2. Prendre contact / Echanger / Partager	4. Emploi / Activité / Formation professionnelle	Entretenir et développer son réseau professionnel
3. Rechercher une prestation / Utiliser un service	4. Emploi / Activité / Formation professionnelle	Utiliser les services d'un site de recrutement
4. Produire / Diffuser un contenu	4. Emploi / Activité / Formation professionnelle	Rédiger un CV / une lettre de motivation
5. Participer à une association / groupe	4. Emploi / Activité / Formation professionnelle	Participer à un club professionnel / syndicat

6. Développer des supports / Créer un site	4. Emploi / Activité / Formation professionnelle	Créer un espace collaboratif
7. Monter un projet / Proposer un service	4. Emploi / Activité / Formation professionnelle	Construire son projet professionnel
1. Rechercher de l'information / Télécharger des contenus	5. Administration / Droits / Justice	S'informer sur ses droits / Se renseigner sur des procédures légales
2. Prendre contact / Echanger / Partager	5. Administration / Droits / Justice	Faire une demande administrative / S'inscrire à un service administratif
3. Rechercher une prestation / Utiliser un service	5. Administration / Droits / Justice	Utiliser un service public en ligne (impôts...)
4. Produire / Diffuser un contenu	5. Administration / Droits / Justice	Remplir un dossier administratif
5. Participer à une association / groupe	5. Administration / Droits / Justice	Participer à une association d'usagers du service public / contribuables
6. Développer des supports / Créer un site	5. Administration / Droits / Justice	Créer un site de jurisprudence / d'échanges d'informations administratives et judiciaires
7. Monter un projet / Proposer un service	5. Administration / Droits / Justice	Rédiger des statuts / un contrat
1. Rechercher de l'information / Télécharger des contenus	6. Culture / Patrimoine / Communautés / Religion	Se cultiver / Rechercher des contenus culturels
2. Prendre contact / Echanger / Partager	6. Culture / Patrimoine / Communautés / Religion	Echanger avec des membres de sa communauté en France ou à l'étranger
3. Rechercher une prestation / Utiliser un service	6. Culture / Patrimoine / Communautés / Religion	S'inscrire et réserver des activités culturelles
4. Produire / Diffuser un contenu	6. Culture / Patrimoine / Communautés / Religion	Diffuser des contenus culturels
5. Participer à une association / groupe	6. Culture / Patrimoine / Communautés / Religion	Participer à une communauté culturelle ou religieuse / Participer à la mise en valeur d'un patrimoine culturel
6. Développer des supports / Créer un site	6. Culture / Patrimoine / Communautés / Religion	Créer un espace de rencontre culturelle et communautaire/ ou religieux
7. Monter un projet / Proposer un service	6. Culture / Patrimoine / Communautés / Religion	Proposer des rencontres entre communautés / Organiser des jumelages
1. Rechercher de l'information / Télécharger des contenus	7. Citoyenneté / Solidarité / Politique	S'informer sur la vie politique
2. Prendre contact / Echanger / Partager	7. Citoyenneté / Solidarité / Politique	Echanger avec des élus
3. Rechercher une prestation / Utiliser un service	7. Citoyenneté / Solidarité / Politique	Réaliser des dons en ligne (humanitaire...)
4. Produire / Diffuser un contenu	7. Citoyenneté / Solidarité / Politique	Produire / Diffuser un journal de quartier
5. Participer à une association / groupe	7. Citoyenneté / Solidarité / Politique	Participer à un parti politique
6. Développer des supports / Créer un site	7. Citoyenneté / Solidarité / Politique	Créer un forum d'opinion / blog / outil de pétition
7. Monter un projet / Proposer un service	7. Citoyenneté / Solidarité / Politique	Monter un projet à visée politique ou sociale
1. Rechercher de l'information / Télécharger des contenus	8. Loisirs / Sports / Arts	Organiser ses loisirs (sorties, voyages, hobbies...)
2. Prendre contact / Echanger / Partager	8. Loisirs / Sports / Arts	Trouver des partenaires de loisirs (sports, vacances...)
3. Rechercher une prestation / Utiliser un service	8. Loisirs / Sports / Arts	Se divertir / Jouer en réseau
4. Produire / Diffuser un contenu	8. Loisirs / Sports / Arts	Produire / Publier des contenus multimédia (audio, photo, vidéo...)
5. Participer à une association / groupe	8. Loisirs / Sports / Arts	Participer à une association sportive ou artistique

6. Développer des supports / Créer un site	8. Loisirs / Sports / Arts	Créer un espace de création ou d'exposition artistique
7. Monter un projet / Proposer un service	8. Loisirs / Sports / Arts	Développer un projet de création artistique
1. Rechercher de l'information / Télécharger des contenus	9. Economie / Commercial / Entreprise	Surfer sur des sites marchands
2. Prendre contact / Echanger / Partager	9. Economie / Commercial / Entreprise	Echanger avec des clients / fournisseurs
3. Rechercher une prestation / Utiliser un service	9. Economie / Commercial / Entreprise	Acheter des produits / services en ligne
4. Produire / Diffuser un contenu	9. Economie / Commercial / Entreprise	Elaborer une plaquette / documentation commerciale
5. Participer à une association / groupe	9. Economie / Commercial / Entreprise	Participer à une pépinière d'entreprises
6. Développer des supports / Créer un site	9. Economie / Commercial / Entreprise	Créer un site marchand
7. Monter un projet / Proposer un service	9. Economie / Commercial / Entreprise	Développer une activité commerciale
		Se tenir au courant de l'actualité / Consulter les programmes média
1. Rechercher de l'information / Télécharger des contenus	99. Médias / Presse / TV / Radio	Participer à des forums d'opinions / S'inscrire à une émission
2. Prendre contact / Echanger / Partager	99. Médias / Presse / TV / Radio	Consulter les archives d'un journal
3. Rechercher une prestation / Utiliser un service	99. Médias / Presse / TV / Radio	Rédiger / Publier un article / courrier des lecteurs
4. Produire / Diffuser un contenu	99. Médias / Presse / TV / Radio	Participer à un comité éditorial / Animer un débat
5. Participer à une association / groupe	99. Médias / Presse / TV / Radio	Créer un site portail / un flux RSS
6. Développer des supports / Créer un site	99. Médias / Presse / TV / Radio	Développer un médium d'information local (presse, radio, TV)
7. Monter un projet / Proposer un service	99. Médias / Presse / TV / Radio	

ANNEXE 5 DOCUMENT DE TRAVAIL CARTUS : REFERENTIEL D USAGES VERSION DEFINITIVE

Nom usage	Finalité de l'usage	Action de l'usage	Objet de l'usage
Accéder à des contenus multimédia (texte, son, image, vidéo, exposition virtuelle)	7. CULTURE / ARTS / PATRIMOINE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir
Accéder à une plate forme multi-services	2. VIE QUOTIDIENNE / FAMILLE / SANTÉ / LOGEMENT / TRANSPORT	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	3. Projet / Prestation / Produit
Acheter du matériel sportif	8. SPORTS / LOISIRS	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	3. Projet / Prestation / Produit
Acheter, commander des produits, services	9. ECONOMIE / COMMERCIAL / ENTREPRISE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	3. Projet / Prestation / Produit
Aider ses enfants à faire leurs devoirs	3. EDUCATION / SCOLARITÉ / RECHERCHE UNIVERSITAIRE	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	3. Projet / Prestation / Produit
Animer un débat	6. CITOYENNETE / SOLIDARITE / POLITIQUE / MEDIAS	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	2. Contact / Groupe / Organisation
Apprendre à lire et à écrire	1. VIE PRIVÉE / INSERTION SOCIALE / COMMUNAUTES	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir
Apprendre à traiter l'information	3. EDUCATION / SCOLARITÉ / RECHERCHE UNIVERSITAIRE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir
Apprendre une langue étrangère	7. CULTURE / ARTS / PATRIMOINE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir
Assister à une manifestation sportive	8. SPORTS / LOISIRS	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	3. Projet / Prestation / Produit
Communiquer avec ses proches (mail, téléphone, vidéo...)	1. VIE PRIVÉE / INSERTION SOCIALE / COMMUNAUTES	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	2. Contact / Groupe / Organisation
Conduire une recherche documentaire (bibliothèques, archives...)	3. EDUCATION / SCOLARITÉ / RECHERCHE UNIVERSITAIRE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir
Connaître les ressources médias (dossiers, émissions, archives...)	6. CITOYENNETE / SOLIDARITE / POLITIQUE / MEDIAS	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir
Connaître les services, ressources proposés par une administration	5. ADMINISTRATION / SERVICE PUBLIC / DROIT / JUSTICE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	3. Projet / Prestation / Produit
Construire son parcours de formation initiale (orientation, cursus, débouchés...)	3. EDUCATION / SCOLARITÉ / RECHERCHE UNIVERSITAIRE	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	3. Projet / Prestation / Produit
Construire son projet professionnel (métier, orientation, reconversion)	4. EMPLOI / ACTIVITE PROFESSIONNELLE / FORMATION PROFESSIONNELLE	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	3. Projet / Prestation / Produit
Consulter des résultats sportifs	8. SPORTS / LOISIRS	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir

Consulter les petites annonces	2. VIE QUOTIDIENNE / FAMILLE / SANTÉ / LOGEMENT / TRANSPORT	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir
Consulter les programmes TV, radio	8. SPORTS / LOISIRS	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir
Consulter un service d'informations pratiques (pages jaunes, météo, itinéraires routiers, indices de pollution...)	2. VIE QUOTIDIENNE / FAMILLE / SANTÉ / LOGEMENT / TRANSPORT	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir
Créer du matériel pédagogique	3. EDUCATION / SCOLARITÉ / RECHERCHE UNIVERSITAIRE	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	1. Information / Contenu / Savoir
Créer un espace de création ou d'exposition artistique	7. CULTURE / ARTS / PATRIMOINE	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	3. Projet / Prestation / Produit
Créer une entreprise	9. ECONOMIE / COMMERCIAL / ENTREPRISE	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	2. Contact / Groupe / Organisation
Débattre, échanger, témoigner sur des questions de santé, logement, vie quotidienne	2. VIE QUOTIDIENNE / FAMILLE / SANTÉ / LOGEMENT / TRANSPORT	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	1. Information / Contenu / Savoir
Développer un médium d'information local (presse, radio, TV)	6. CITOYENNETE / SOLIDARITE / POLITIQUE / MEDIAS	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	3. Projet / Prestation / Produit
Développer un projet de création artistique	7. CULTURE / ARTS / PATRIMOINE	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	3. Projet / Prestation / Produit
Développer une pratique artistique ou culturelle (musique, photo, vidéo, arts plastiques...)	7. CULTURE / ARTS / PATRIMOINE	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	3. Projet / Prestation / Produit
Diffuser une offre ou une demande d'emploi	4. EMPLOI / ACTIVITE PROFESSIONNELLE / FORMATION PROFESSIONNELLE	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	1. Information / Contenu / Savoir
Diffuser une pétition	6. CITOYENNETE / SOLIDARITE / POLITIQUE / MEDIAS	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	3. Projet / Prestation / Produit
Echanger avec des clients, fournisseurs, partenaires	9. ECONOMIE / COMMERCIAL / ENTREPRISE	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	2. Contact / Groupe / Organisation
Echanger avec des élus	6. CITOYENNETE / SOLIDARITE / POLITIQUE / MEDIAS	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	2. Contact / Groupe / Organisation
Echanger avec des membres de sa communauté (géographique, culturelle, religieuse) en France ou à l'étranger	1. VIE PRIVÉE / INSERTION SOCIALE / COMMUNAUTES	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	2. Contact / Groupe / Organisation
Echanger avec ses professeurs, ses collègues	3. EDUCATION / SCOLARITÉ / RECHERCHE UNIVERSITAIRE	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	2. Contact / Groupe / Organisation
Elaborer un projet d'études, de recherche	3. EDUCATION / SCOLARITÉ / RECHERCHE UNIVERSITAIRE	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	3. Projet / Prestation / Produit
Elaborer, rédiger un CV, une lettre de motivation	4. EMPLOI / ACTIVITE PROFESSIONNELLE / FORMATION PROFESSIONNELLE	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	1. Information / Contenu / Savoir
Entrettenir et développer son réseau professionnel	4. EMPLOI / ACTIVITE PROFESSIONNELLE / FORMATION PROFESSIONNELLE	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	2. Contact / Groupe / Organisation
Faire de la veille, réaliser une étude de marché	9. ECONOMIE / COMMERCIAL / ENTREPRISE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir
Faire des rencontres, créer des liens, échanger	1. VIE PRIVÉE / INSERTION SOCIALE / COMMUNAUTES	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	2. Contact / Groupe / Organisation

Faire sa correspondance (lettres, cartes, faire-part...)	1. VIE PRIVÉE / INSERTION SOCIALE / COMMUNAUTÉS	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	1. Information / Contenu / Savoir
Faire une demande administrative (état civil, casier judiciaire...)	5. ADMINISTRATION / SERVICE PUBLIC / DROIT / JUSTICE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	3. Projet / Prestation / Produit
Gérer ses comptes en banque, son patrimoine	2. VIE QUOTIDIENNE / FAMILLE / SANTÉ / LOGEMENT / TRANSPORT	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	1. Information / Contenu / Savoir
Gérer une entreprise (comptabilité...)	9. ECONOMIE / COMMERCIAL / ENTREPRISE	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	1. Information / Contenu / Savoir
Identifier des aides à la création artistique	7. CULTURE / ARTS / PATRIMOINE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	3. Projet / Prestation / Produit
Identifier des espaces d'échange sur un intérêt commun	7. CULTURE / ARTS / PATRIMOINE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	2. Contact / Groupe / Organisation
Identifier des partenaires de loisirs (sport, vacances...)	8. SPORTS / LOISIRS	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	2. Contact / Groupe / Organisation
Identifier les pratiques sportives amateurs dans son quartier	8. SPORTS / LOISIRS	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	2. Contact / Groupe / Organisation
Identifier les réseaux de professionnels (chambres consulaires, branches professionnelles...)	9. ECONOMIE / COMMERCIAL / ENTREPRISE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	2. Contact / Groupe / Organisation
Identifier les structures locales d'aide (emploi, soutien activité...)	4. EMPLOI / ACTIVITE PROFESSIONNELLE / FORMATION PROFESSIONNELLE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	3. Projet / Prestation / Produit
Installer et maintenir son matériel informatique personnel	2. VIE QUOTIDIENNE / FAMILLE / SANTÉ / LOGEMENT / TRANSPORT	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir
Organiser ses loisirs (sorties, voyages...)	8. SPORTS / LOISIRS	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	3. Projet / Prestation / Produit
Organiser son travail avec ses collaborateurs, partenaires	4. EMPLOI / ACTIVITE PROFESSIONNELLE / FORMATION PROFESSIONNELLE	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	3. Projet / Prestation / Produit
Organiser un espace de rencontre communautaire ou religieux	1. VIE PRIVÉE / INSERTION SOCIALE / COMMUNAUTÉS	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	2. Contact / Groupe / Organisation
Organiser une formation à distance	3. EDUCATION / SCOLARITÉ / RECHERCHE UNIVERSITAIRE	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	3. Projet / Prestation / Produit
Participer à des réseaux d'échanges de savoirs	3. EDUCATION / SCOLARITÉ / RECHERCHE UNIVERSITAIRE	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	2. Contact / Groupe / Organisation
Participer à la mise en valeur d'un patrimoine culturel	7. CULTURE / ARTS / PATRIMOINE	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	3. Projet / Prestation / Produit
Participer à un club de rencontres, utiliser un service de mise en relation	1. VIE PRIVÉE / INSERTION SOCIALE / COMMUNAUTÉS	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	2. Contact / Groupe / Organisation
Participer à un club professionnel, syndicat	4. EMPLOI / ACTIVITE PROFESSIONNELLE / FORMATION PROFESSIONNELLE	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	2. Contact / Groupe / Organisation
Participer à un comité de quartier, à la vie de la commune	6. CITOYENNETE / SOLIDARITE / POLITIQUE / MEDIAS	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	2. Contact / Groupe / Organisation
Participer à un comité éditorial	6. CITOYENNETE / SOLIDARITE / POLITIQUE / MEDIAS	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	2. Contact / Groupe / Organisation

Participer à un forum d'opinions	6. CITOYENNETE / SOLIDARITE / POLITIQUE / MEDIAS	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	2. Contact / Groupe / Organisation
Participer à un groupe de travail, de recherche	3. EDUCATION / SCOLARITÉ / RECHERCHE UNIVERSITAIRE	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	2. Contact / Groupe / Organisation
Participer à un parti politique	6. CITOYENNETE / SOLIDARITE / POLITIQUE / MEDIAS	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	2. Contact / Groupe / Organisation
Participer à une association à visée politique, sociale, humanitaire	6. CITOYENNETE / SOLIDARITE / POLITIQUE / MEDIAS	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	2. Contact / Groupe / Organisation
Participer à une association artistique ou culturelle	7. CULTURE / ARTS / PATRIMOINE	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	2. Contact / Groupe / Organisation
Participer à une association d'usagers du service public ou de contribuables	5. ADMINISTRATION / SERVICE PUBLIC / DROIT / JUSTICE	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	2. Contact / Groupe / Organisation
Participer à une association sportive	8. SPORTS / LOISIRS	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	2. Contact / Groupe / Organisation
Participer à une pépinière d'entreprises	9. ECONOMIE / COMMERCIAL / ENTREPRISE	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	2. Contact / Groupe / Organisation
Prendre contact avec un organisme social (santé, logement...)	2. VIE QUOTIDIENNE / FAMILLE / SANTÉ / LOGEMENT / TRANSPORT	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	2. Contact / Groupe / Organisation
Produire, publier, échanger des contenus multimédia (texte, son, image, vidéo)	7. CULTURE / ARTS / PATRIMOINE	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	1. Information / Contenu / Savoir
Promouvoir son activité professionnelle (mailing, plaquette, cartes de visite, site Internet...)	9. ECONOMIE / COMMERCIAL / ENTREPRISE	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	1. Information / Contenu / Savoir
Proposer des échanges de services	2. VIE QUOTIDIENNE / FAMILLE / SANTÉ / LOGEMENT / TRANSPORT	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	3. Projet / Prestation / Produit
Publier une petite annonce (babysitting, aide à domicile, travail scolaire...)	2. VIE QUOTIDIENNE / FAMILLE / SANTÉ / LOGEMENT / TRANSPORT	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	1. Information / Contenu / Savoir
Réaliser des dons en ligne	6. CITOYENNETE / SOLIDARITE / POLITIQUE / MEDIAS	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	3. Projet / Prestation / Produit
Réaliser un mémoire, une étude, un travail de recherche	3. EDUCATION / SCOLARITÉ / RECHERCHE UNIVERSITAIRE	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	1. Information / Contenu / Savoir
Réaliser, diffuser un journal de quartier	6. CITOYENNETE / SOLIDARITE / POLITIQUE / MEDIAS	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	1. Information / Contenu / Savoir
Rechercher de l'information sur des personnes, retrouver des personnes, construire sa généalogie	1. VIE PRIVÉE / INSERTION SOCIALE / COMMUNAUTES	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir
Rechercher des activités bénévoles, d'entraide	6. CITOYENNETE / SOLIDARITE / POLITIQUE / MEDIAS	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	3. Projet / Prestation / Produit
Rechercher des fournisseurs	9. ECONOMIE / COMMERCIAL / ENTREPRISE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	2. Contact / Groupe / Organisation
Rechercher des informations pratiques (famille, santé, logement, transports...)	2. VIE QUOTIDIENNE / FAMILLE / SANTÉ / LOGEMENT / TRANSPORT	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir
Rechercher des offres d'emploi ou de stage	4. EMPLOI / ACTIVITE PROFESSIONNELLE / FORMATION PROFESSIONNELLE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	3. Projet / Prestation / Produit

Rechercher les coordonnées d'une administration	5. ADMINISTRATION / SERVICE PUBLIC / DROIT / JUSTICE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	2. Contact / Groupe / Organisation
Rechercher les coordonnées d'une entreprise	9. ECONOMIE / COMMERCIAL / ENTREPRISE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	2. Contact / Groupe / Organisation
Rechercher un local commercial	9. ECONOMIE / COMMERCIAL / ENTREPRISE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	3. Projet / Prestation / Produit
Rédiger des statuts, un contrat	5. ADMINISTRATION / SERVICE PUBLIC / DROIT / JUSTICE	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	1. Information / Contenu / Savoir
Rédiger son journal personnel	1. VIE PRIVÉE / INSERTION SOCIALE / COMMUNAUTES	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	1. Information / Contenu / Savoir
Rédiger, publier un article, un courrier des lecteurs	6. CITOYENNETE / SOLIDARITE / POLITIQUE / MEDIAS	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	1. Information / Contenu / Savoir
Remplir un dossier administratif	5. ADMINISTRATION / SERVICE PUBLIC / DROIT / JUSTICE	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	1. Information / Contenu / Savoir
Répondre à un appel d'offres	9. ECONOMIE / COMMERCIAL / ENTREPRISE	3. Créer / Développer / Mettre en œuvre	3. Projet / Prestation / Produit
Réserver un espace sportif (salle, court...)	8. SPORTS / LOISIRS	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	3. Projet / Prestation / Produit
S'informer sur l'éducation civique, les droits et devoirs des citoyens	6. CITOYENNETE / SOLIDARITE / POLITIQUE / MEDIAS	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir
S'informer sur l'environnement, le développement durable, le tri des déchets	6. CITOYENNETE / SOLIDARITE / POLITIQUE / MEDIAS	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir
Se cultiver, approfondir un sujet	7. CULTURE / ARTS / PATRIMOINE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir
Se divertir, jouer en réseau	8. SPORTS / LOISIRS	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	3. Projet / Prestation / Produit
Se renseigner accéder à ses droits, (retraite, formation, emploi, développement, retraite)	4. EMPLOI / ACTIVITE PROFESSIONNELLE / FORMATION PROFESSIONNELLE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir
Se renseigner sur des procédures légales et administratives (création d'association...)	5. ADMINISTRATION / SERVICE PUBLIC / DROIT / JUSTICE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	3. Projet / Prestation / Produit
Se renseigner sur une profession, un secteur d'activité, des entreprises	4. EMPLOI / ACTIVITE PROFESSIONNELLE / FORMATION PROFESSIONNELLE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir
Se tenir au courant de l'actualité	6. CITOYENNETE / SOLIDARITE / POLITIQUE / MEDIAS	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir
Signaler un dysfonctionnement de service public	5. ADMINISTRATION / SERVICE PUBLIC / DROIT / JUSTICE	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	3. Projet / Prestation / Produit
S'informer sur des produits, services (prix...)	9. ECONOMIE / COMMERCIAL / ENTREPRISE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	3. Projet / Prestation / Produit
S'informer sur la vie politique (débat, élections, délibération conseil municipal, journal officiel...)	6. CITOYENNETE / SOLIDARITE / POLITIQUE / MEDIAS	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir
S'informer sur ses droits, consulter un conseiller, un expert, un médiateur	5. ADMINISTRATION / SERVICE PUBLIC / DROIT / JUSTICE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir

S'initier, s'auto-former, développer ses connaissances, compléter sa formation initiale	3. EDUCATION / SCOLARITÉ / RECHERCHE UNIVERSITAIRE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir
S'inscrire à un service administratif	5. ADMINISTRATION / SERVICE PUBLIC / DROIT / JUSTICE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	3. Projet / Prestation / Produit
S'inscrire à une école, une université	3. EDUCATION / SCOLARITÉ / RECHERCHE UNIVERSITAIRE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	3. Projet / Prestation / Produit
S'inscrire à une émission TV, radio	8. SPORTS / LOISIRS	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	3. Projet / Prestation / Produit
S'inscrire et réserver des activités culturelles	7. CULTURE / ARTS / PATRIMOINE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	3. Projet / Prestation / Produit
S'intégrer, apprendre la langue française, découvrir la culture française	1. VIE PRIVÉE / INSERTION SOCIALE / COMMUNAUTES	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	1. Information / Contenu / Savoir
Témoigner d'une expérience, d'un vécu (mémoire)	1. VIE PRIVÉE / INSERTION SOCIALE / COMMUNAUTES	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	1. Information / Contenu / Savoir
Utiliser un service de recrutement, de recherche d'emploi	4. EMPLOI / ACTIVITE PROFESSIONNELLE / FORMATION PROFESSIONNELLE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	3. Projet / Prestation / Produit
Utiliser un service public en ligne (télé-déclaration, impôts...)	5. ADMINISTRATION / SERVICE PUBLIC / DROIT / JUSTICE	1. Rechercher / Consulter / Utiliser	3. Projet / Prestation / Produit
Vendre des produits, services	9. ECONOMIE / COMMERCIAL / ENTREPRISE	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	3. Projet / Prestation / Produit
Visualiser, publier ses photos, vidéo de vacances	8. SPORTS / LOISIRS	2. Echanger / Diffuser / Partager / Participer	1. Information / Contenu / Savoir

ANNEXE 6 LISTE DES CATEGORIES SOCIOPROFESSIONNELLES DE PUBLICATION COURANTE 2003 NIVEAU 2 : 24 POSTES (Source INSEE)

- Agriculteurs exploitants
- Artisans
- Commerçants et assimilés
- Chefs d'entreprise de 10 salariés ou plus
- Professions libérales et assimilées
- Cadres de la fonction publique, professions intellectuelles et artistiques
- Cadres d'entreprise
- Professions intermédiaires de l'enseignement, de la santé, de la fonction publique et assimilée
- Professions intermédiaires administratives et commerciales des entreprises
- Techniciens
- Contremaîtres, agents de maîtrise
- Employés de la fonction publique
- Employés administratifs d'entreprise
- Employés de commerce
- Personnels des services directs aux particuliers
- Ouvriers qualifiés
- Ouvriers non qualifiés
- Ouvriers agricoles
- Anciens agriculteurs exploitants
- Anciens artisans, commerçants, chefs d'entreprise
- Anciens cadres et professions intermédiaires
- Anciens employés et ouvriers
- Chômeurs n'ayant jamais travaillé
- Inactifs divers (autres que retraités)